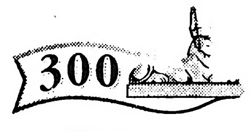
УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

С. В. Орлов

ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ

Рекомендовано Учебно-методическим объединением учебных заведений Российской Федерации по образованию в области сервиса в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям сервиса



300.piter.com

Издательская программа

300 лучших учебников для высшей школы в честь 300-летия Санкт-Петербурга

осуществляется при поддержке Министерства образования РФ



Москва · Санкт-Петербург · Нижний Новгород · Воронеж
Ростов-на-Дону · Екатеринбург · Самара · Новосибирск
Киев · Харьков · Минск
2006

ББК 65.9(2)0-968я7
УДК 338.46(075)
О-66

Орлов С. В.

О-66 Человек и его потребности: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2006. — 160 с.: ил. — (Серия «Учебное пособие»).

ISBN 5-469-01196-8

В учебном пособии, написанном в полном соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта по курсу «Человек и его потребности», дается анализ человеческих потребностей и путей их удовлетворения посредством современных технологий сферы услуг. Рассматриваются история концепций человека и его потребностей с древнейших времен до наших дней, современные концепции человека и его потребностей в философии, экономике, психологии, социологии и теории сервисной деятельности.

Пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальностям сервиса.

ББК 65.9(2)0-968я7
УДК 338.46(075)

ISBN 5-469-01196-8

Оглавление

Введение

Экономическая деятельность любого общества основана на производстве товаров и оказании услуг. Товар или услуга ориентированы на удовлетворение потребностей не самого производителя, а других людей — потребителей. Предметы и действия, не удовлетворяющие этим потребностям, не пользуются спросом и перестают быть товарами и услугами. Поэтому никакая сервисная деятельность — то есть деятельность по оказанию услуг — невозможна без знания человеческих потребностей и понимания способов их удовлетворения.

В современном обществе накоплен большой опыт организации конкретных сервисных программ в сфере торгового, бытового, информационного, медицинского, образовательного, туристического, анимационного и других видов сервиса. Анализ этого опыта показывает, что любая сервисная деятельность основывается не только на умении найти удачные технические решения конкретных проблем, но и на глубоких стратегических концепциях, определяющих общие направления работы. Для планирования сервисной деятельности и ее совершенствования необходимо представлять, какова природа человеческих потребностей, как они формируются и взаимодействуют друг с другом, каким образом влияют на поведение человека, какие способы удовлетворения этих потребностей использовались в прошлом, существуют в настоящее время и могут быть предложены в будущем. Сейчас, в эпоху формирования сервисной экономики, уже недостаточно отвечать на эти вопросы, опираясь только на здравый смысл и личный опыт того или иного менеджера или сервисолога. Учебное пособие «Человек и его потребности» знакомит с представлениями о человеке и развитии человеческих потребностей, которые выработаны в современной науке — прежде всего в философии, социологии, психологии и экономике. Пособие ориентировано на студентов, имеющих хотя бы базовые представления во всех перечисленных областях знания. Использование этого комплекса знаний позволяет на серьезном теоретическом уровне анализировать потребности человека и формировать стратегические направления развития сервиса. Более того, представляется, что в условиях современной экономики никакой вид деятельности вообще не может быть успешным, конкурентоспособным и максимально продуктивным без ясной, осознанно сформулированной общей концепции человека и человеческих потребностей.

Глава 1

ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ: ЧТО МЫ ЗНАЕМ О НИХ? ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

§ 1. Для чего необходимо изучать потребности?

Все действия людей, их сообществ, социальных групп и учреждений — это реализация огромного многообразия человеческих потребностей. Все создаваемое обществом разнообразие товаров и услуг направлено на удовлетворение тех или иных потребностей. Историю цивилизации с ее экономикой, культурой, политикой, искусством, религией, военными конфликтами можно представить как громадное поле битвы за удовлетворение потребностей. Это потребности и отдельных лиц, и человеческих сообществ — наций, государств, классов, партий. Вполне естественно, что уже у мыслителей древности появилось стремление понять потребности людей, объяснить их, научиться предсказывать и пытаться ими управлять.

Классификация потребностей и описание законов их развития связаны с решением многих сложных проблем, не всегда посильных даже современной науке. До сих пор не создано ни полной классификации человеческих потребностей, ни исчерпывающего описания человеческого поведения. Однако очень многое о мире потребностей уже известно. Эти знания опираются на целый комплекс наук (прежде всего на философию, экономику, социологию и психологию) и широко применяются на практике — в менеджменте, маркетинге, сервисе, в организации связей с общественностью и т. п.

Для каких конкретных целей необходимо специальное изучение потребностей и какие практические проблемы оно позволяет решить?

Во-первых, теория потребностей прямо связана с мировоззрением, составляющим глубинную основу деятельности общества и индивидуального поведения. Какие ценности и потребности важны и ве-

сомы для общества или для отдельного человека, а какие являются иллюзорными или незначительными? Какие потребности будут в современном обществе усиливаться, а какие — отходить на второй план и отмирать? По каким законам могут возникать и развиваться новые потребности, какими окажутся средства их удовлетворения? Ответ на эти и подобные им вопросы нужен политикам, бизнесменам, менеджерам, сервисологам, врачам, педагогам для планирования своих практических действий.

Во-вторых, наука давно признала, что в человеке присутствуют два взаимосвязанных начала — биологическое и социальное. Как они взаимодействуют и как влияют на развитие потребностей? Как в человеческом поведении сочетаются стремление удовлетворить простые биологические потребности (в пище, одежде и т. п.) и желание удовлетворить потребности более сложные, социальные (в любви и уважении, в знаниях, в реализации своих способностей, в самовыражении)? Задача одновременного удовлетворения некоего комплекса биологических и социальных потребностей человека решается практически в любом виде сервисной деятельности.

В-третьих, для работы в сфере сервиса важно понимать, как возникают потребности, что управляет их изменениями, почему они именно такие, какими мы их видим. Человек волен пожелать все, что ему вздумается, но, тем не менее, в любой социальной системе потребности упорядочены и явно формируются по каким-то законам. Каковы законы, управляющие миром потребностей? Что зависит от этих законов, а что — от субъективных желаний человека? Как воздействовать на эти желания? Проблема взаимосвязи объективных закономерностей развития общества и сознательной деятельности людей — одна из наиболее сложных в учении о человеке и обществе.

Наконец, **в-четвертых**, потребности имеют глубинную философскую и психологическую основу — понимание человеком смысла и цели своего существования. Люди обычно не замечают, что все их действия в конечном счете зависят от мировоззрения, системы ценностей, представлений о цели и смысле своей деятельности. Эти представления не только сильно различаются у разных индивидов, но и многократно меняются в течение жизни одного человека. То, что казалось важным и ценным для первоклассника, скорее всего, станет ему смешным и непонятным, когда он выйдет на пенсию. Понимание смысла своего существования и вытекающие из этого потребности сильно различаются, например, у ребенка, у женщины — матери большого семейства и у старика. Из-за таких различий этим людям часто

бывает очень трудно понять друг друга. (А специалист по сервису должен понимать любого человека, который может к нему обратиться). Французский писатель, лауреат Нобелевской премии Альбер Камю, один из классиков философии экзистенциализма (подробнее это философское направление мы рассмотрим в главе 3, § 1), даже утверждал, что концепция смысла жизни оказывается для человека гораздо важнее, чем всевозможные научные знания об окружающем мире. «Галилей, обладавший весьма значительной научной истиной, легче легкого отрекся от нее, как только над его жизнью нависла угроза, — писал Камю. — В известном смысле он поступил правильно. Истина его не стоила того, чтобы сгореть за нее на костре. Вращается ли Земля вокруг Солнца или Солнце вокруг Земли — все это глубоко безразлично. Сказать по правде, вопрос этот просто-напросто никчемный. Зато я вижу, как много людей умирает, придя к убеждению, что жизнь не стоит труда быть прожитой. Я вижу других людей, которые парадоксальным образом умирают за идеи или иллюзии, придававшие смысл их жизни (то, что называют смыслом жизни, есть одновременно великолепный смысл смерти). Следовательно, я прихожу к заключению, что смысл жизни и есть неотложнейший из вопросов»[1]. Экзистенциалисты предложили свое теоретическое понимание смысла существования отдельного человека и общества в целом. Перед сервисологами-практиками стоит в чем-то более сложная задача: понять меняющиеся представления о смысле своего существования у каждого отдельного человека (и ребенка, и взрослого, и пожилого человека), проанализировать зависящую от этих представлений систему потребностей и предложить эффективные, взаимовыгодные технологии удовлетворения этих потребностей.

В нашем учебном пособии ставится задача проследить, как современная наука обсуждает и решает очерченный выше круг проблем. Далее в **первой главе** будут сформулированы основные понятия теории потребностей. В **главе второй** дается краткое описание наиболее интересных подходов к проблеме человека и его потребностей, возникших в истории цивилизации. В **главе третьей** кратко оцениваются итоги развития этих взглядов и излагается современная философская концепция человека. На основе этой концепции в **четвертой главе** начинается описание современных представлений о человеческих потребностях. Здесь они рассматриваются на самом общем, философском уровне — как потребности биологические и социальные,

---

[1] *Камю А.* Миф о Сизифе. Эссе об абсурде // Камю А. Творчество и свобода. Сборник. М.: Радуга, 1990. С. 31.

индивидуальные и общественные, материальные и духовные, рутинные и творческие. В **пятой главе** будут показаны экономические механизмы удовлетворения и развития потребностей. В **главе шестой** потребности рассматриваются через призму отдельной человеческой личности, то есть со стороны индивидуальных психологических механизмов их формирования и реализации. В **главе седьмой** кратко описываются основные методы удовлетворения наиболее значимых потребностей.

При изложении материала мы будем опираться на уже изученный ранее курс «Сервисная деятельность»[1].

§ 2. Основные понятия теории потребностей. Потребности и сервисная деятельность

Любая научная концепция формулируется, как известно, с помощью системы понятий. Эти понятия, с одной стороны, обобщают имеющиеся на данный момент знания об объекте исследования. С другой стороны, только строгое определение научных понятий дает возможность корректно ставить, обсуждать и решать новые проблемы. Поэтому и рассмотрение человеческих потребностей целесообразно начать с точного определения основных понятий, которыми мы будем пользоваться при дальнейшем изложении.

В обыденной речи с категорией **потребности** сближают прежде всего понятия «нужда», «желание», «прихоть», «стремление», «влечение». Уточним, в каком смысле мы будем использовать эти термины.

Желание или **стремление** — это внешнее выражение потребности, которая осознана человеком. Близкое к ним понятие **прихоть** обозначает желание, в котором преобладает субъективный момент, каприз. Иными словами, прихоть не имеет под собой достаточных объективных, разумных оснований. В противоположность желанию или прихоти, **нужда** — это обедненная, упрощенная потребность, имеющая чисто объективный неотлагательный и повелительный характер. В нужде преобладает объективный компонент, который определяется законами природы и человеческого организма, а не со-

---

[1] См., например: Сервисная деятельность: Учеб. пособие / Под общ. ред. В. К. Романович. 3-е изд. СПб.: Питер, 2005.

знательным выбором или субъективными пристрастиями человека. Поэтому говорят, например, что потребности в пище, одежде, жилье — это нужды (человек нуждается в них), а потребность в изысканных блюдах, элитных автомобилях — это желания или капризы. Они зависят не от жесткой необходимости выживания организма, а от субъективных пристрастий и вкусов, не являющихся необходимыми для существования человека.

Наконец, саму **потребность** можно определить несколькими способами. Так, ее рассматривают как «побуждающее к деятельности состояние субъекта, направленное на преобразование и присвоение предметов и явлений внешнего мира для поддержания оптимальных взаимосвязей со средой»[1]. Мы уже видели, что в потребности объединены два компонента — объективный и субъективный. Объективная сторона потребности обусловлена свойствами внешнего мира и человеческого организма, а субъективная сторона определяется самим человеком, который осознает существующую объективно, т. е. независимо от его воли реальность. Понятно, что осознание тех или иных явлений и обстоятельств может быть разным — правильным или ошибочным, полным или неполным, своевременным или запоздалым. Кроме того, потребность зависит от мировоззрения, системы ценностей данного человека и т. п. Наличие этого субъективного компонента и приводит к тому, что в одной и той же ситуации у разных людей возникают разные потребности. Поэтому лучше всего рассматривать потребность как «единство объективной предрасположенности и субъективного побуждения»[2]. Наиболее удачным является такое определение потребности.

Потребность — это состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия[3]. Соотношение понятий «нужда», «потребность» и «желание» можно представить в виде схемы (рис. 1).

В нужде преобладает объективный компонент (нужды существуют независимо от того, осознаются они или нет). В желании преобладает субъективный компонент, осознание человеком того, что он

---

[1] *Фетискин В. В.* Потребности. Деятельность. Личность. Социально-философское исследование. М.: РГАЗУ, 2001. С. 8.

[2] Там же, с. 18.

[3] *Михайлов Н. Н.* Социализм и разумные потребности личности. М.: Политиздат, 1982. С. 30; Сервисная деятельность: Учеб. пособие / Под общ. ред. В. К. Романович. Указ. изд. С. 17.

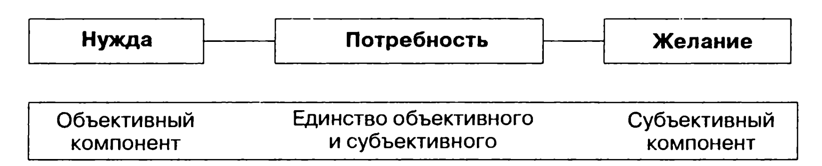


Рис. 1. Соотношение понятий «нужда», «потребность» и «желание»

хочет. Поэтому желание — особенно принявшее форму каприза или прихоти — может быть сильно оторвано от реальных нужд личности. В потребности объединены, уравновешены объективный компонент (нужда) и то или иное осознание этой нужды человеком (в виде желаний, стремлений, прихотей).

Мотивы — это побудительные причины деятельности человека по удовлетворению потребностей. В психологии, социологии, юриспруденции, маркетинге считается, что понять человеческое поведение без раскрытия его мотивов невозможно. Близким по значению к понятию мотива является понятие **стимула**.

Интерес определяют как проявление социальных потребностей, как осознанное выражение отношений человека или социальной группы к своим потребностям и условиям их удовлетворения. Чаще всего понятие потребности применяют к отдельным людям («потребности личности»), а понятие интереса — к крупным социальным группам и организациям (интересы народов, государств, фирм, общественных классов, профессиональных и возрастных групп и т. п.). Осознание интересов, как и потребностей, может проявляться в разной степени. Так, социологи отмечают, что в постсоветской России предприниматели и особенно представители крупного бизнеса осознали свои групповые интересы довольно быстро, а другие слои населения делают это с опозданием.

Как уже отмечалось, потребности находятся в глубокой связи с мировоззрением и системой ценностей. **Мировоззрение** — это система взглядов человека на мир в целом и свое место в мире. На основе мировоззрения в каждом обществе и социальном слое формируется система ценностей. **Ценность** — это значение предметов и явлений для человека и общества, оценка явлений и событий как добра или зла, полезного или вредного, прекрасного или безобразного, допустимого или запретного, справедливого или несправедливого и т. п. **Знание** о мире раскрывает объективные законы природы и общества, а **оценка** тех или иных явлений устанавливает, какое значение они имеют для человека и как следует к ним относиться. В истории европейской цивилизации необходимость изучения человеческих инте-

ресов, пристрастий, потребностей и ценностей впервые глубоко осознали софисты. Возможность сопоставления окружающего мира с потребностями и ценностями человека с блестящей точностью выражена в афоризме древнегреческого софиста Протагора (ок. 490 – ок. 420 гг. до н. э.): «Человек есть мера всех вещей». В этом высказывании ярко проявляется ценностный подход к миру.

Система ценностей – совокупность оценок человеком предметов и явлений окружающего мира – прямо указывает на то, как надо относиться к существующим потребностям, каким образом следует их формировать и корректировать. Формирование самой системы ценностей – результат сложного взаимодействия семейного воспитания, экономики, политики, культурных традиций, религии, науки, искусства и всего многообразия социальных процессов.

Существует несколько классификаций потребностей человека. Так, их делят на **биологические** и **социальные**. Биологические примерно одинаковы у человека и животных (хотя человек удовлетворяет их своими, особыми способами), социальные возникают только в обществе. Социальные потребности возникают на основе главных особенностей общества, принципиально отличающих его от природы, – труда и мышления. Потребности, без удовлетворения которых (хотя бы частичного) человеческое существование вообще невозможно, называют **насущными**, или **первичными**. **Вторичные**, или **ненасущные**, **производные** потребности могут и не удовлетворяться – человек от этого не погибнет, хотя может нести серьезные лишения. Принято выделять **индивидуальные** и **общественные**, **материальные** и **духовные** потребности. Далее мы будем обсуждать их подробнее.

Как известно, сервис является деятельностью по удовлетворению потребностей клиента путем оказания услуг[1]. Поэтому можно предположить, что структура сервисной деятельности в ее развитых формах будет выражать структуру потребностей человека. Между потребностями и услугами существует сложная взаимосвязь, которая имеет длительную историю, вплетающуюся в историю общества в целом. В историческом развитии человека и его потребностей прослеживается ряд закономерностей. В своих наиболее развитых проявлениях они действуют в сфере услуг современного общества.

Приведенные нами определения основных понятий теории потребностей являются исходным теоретическим каркасом, позволя-

[1] См.: Сервисная деятельность: Учеб. пособие / Под общ. ред. В. К. Романович. Указ. изд. С. 8–30.

ющим проследить главные этапы развития представлений о человеке и человеческих потребностях в истории цивилизации.

Литература к главе 1

1. *Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж.* Поведение потребителей. 9-е изд. СПб.: Питер, 2002.
2. *Ильин Е. П.* Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2003.
3. *Маслоу А.* Мотивация и личность. 3-е изд. СПб.: Питер, 2003.
4. *Михайлов Н. Н.* Социализм и разумные потребности личности. М.: Политиздат, 1982.
5. Сервисная деятельность: Учеб. пособие / Под общ. ред. В. К. Романович. 3-е изд. СПб.: Питер, 2005.
6. *Фетискин В. В.* Потребности. Деятельность. Личность. Социально-философское исследование. М.: РГАЗУ, 2001.
7. *Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р.* Управление и организация в сфере услуг. 2-е изд. СПб.: Питер, 2002.

Вопросы для повторения

1. Для чего необходимо научное исследование человеческих потребностей?
2. Как определяется понятие «потребность»?
3. Как взаимосвязаны понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть»?
4. Что такое мотивы?
5. Что такое интерес?
6. Что такое мировоззрение?
7. Что такое ценность, чем ценностный подход к миру отличается от познавательного?
8. На какие основные виды подразделяют человеческие потребности?

Глава 2

ОСНОВНЫЕ КОНЦЕПЦИИ ЧЕЛОВЕКА И ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ В ИСТОРИИ ОБЩЕСТВЕННОЙ МЫСЛИ

§ 1. Человек в первобытном обществе

Проведенные в XIX–XX вв. этнографические исследования племен, до сих пор живущих в условиях первобытного общества, позволяют довольно полно и достоверно реконструировать образ жизни человека той эпохи.

Первобытный человек глубоко ощущал свою связь с природой и слитность с соплеменниками. Осознания себя как отдельной, самостоятельной личности еще не произошло. Задолго до ощущения своего «Я» возникло ощущение «Мы», чувство единства, слитности с другими членами группы. Наше племя — «Мы» — противостояло другим племенам, чужакам («Они»), отношение к которым обычно было враждебным. Кроме единства со «своими» и противопоставления «чужим» человек остро чувствовал свою связь с миром природы. Природа, с одной стороны, была необходимым источником жизненных благ, но, с другой стороны, таила массу опасностей и часто оказывалась враждебной к людям. Отношение к соплеменникам, к чужакам и к природе прямо влияло на понимание древним человеком своих потребностей и возможных путей их удовлетворения.

За всеми потребностями людей первобытной эпохи (как, впрочем, и наших современников) стояли биологические особенности человеческого организма. Эти особенности нашли выражение в так называемых **насущных**, или **витальных**, **первичных** потребностях — в пище, одежде, жилище. Главная особенность насущных потребностей, как уже отмечалось, состоит в том, что они обязательно должны удовлетворяться — иначе человеческий организм вообще не может существовать. К **вторичным**, **ненасущным** относят потребности, без удовлетворения которых жизнь возможна, хотя и полна лишений. Насущные потребности имели исключительное, доминирующее зна-

чение в первобытном обществе. Во-первых, удовлетворение насущных потребностей представляло собой сложную задачу и требовало от наших предков большого напряжения сил (в отличие от современных людей, без труда пользующихся, например, продукцией мощной индустрии, производящей продукты питания). Во-вторых, сложные социальные потребности были развиты слабее, чем в наше время, и поэтому поведение людей больше зависело именно от потребностей биологических.

В то же время у первобытного человека начинает формироваться вся современная структура потребностей, которая сильно отличается от структуры потребностей животных.

Главные отличия человека от животных — трудовая деятельность и развивавшееся в процессе труда мышление. Для поддержания своего существования человек научился воздействовать на природу не только своим телом (ногтями, зубами, как делают животные), а с помощью особых предметов, стоящих между человеком и предметом труда и многократно усиливающих человеческое воздействие на природу. Эти предметы получили название орудий труда. Поскольку человек поддерживает свою жизнь с помощью продуктов труда, **сама трудовая деятельность становится важнейшей потребностью общества**. Так как труд невозможен без знаний о мире, в первобытном обществе возникает **потребность в познании**. Если потребность в каких-либо предметах (пище, одежде, орудиях труда) является **материальной потребностью**, то потребность в познании — это уже **духовная потребность**.

В первобытном обществе возникает сложное взаимодействие между **индивидуальными (личными)** и **общественными потребностями**.

В XVIII в. французские философы-материалисты (П. А. Гольбах и др.) предложили для объяснения человеческого поведения **теорию разумного эгоизма**. Позже она была заимствована Н. Г. Чернышевским и подробно изложена в романе «Что делать?». Согласно теории разумного эгоизма, человек всегда действует в своих личных, эгоистических интересах, стремится удовлетворять только индивидуальные потребности. Однако если обстоятельно, логично проанализировать личные потребности человека, мы неизбежно обнаруживаем, что, в конечном счете, они совпадают с потребностями общества (социальной группы). Поэтому «разумный» эгоист, преследуя только правильно понятую личную выгоду, автоматически будет действовать в интересах всего человеческого сообщества.

В наше время стало ясно, что теория разумного эгоизма упрощает реальное положение вещей. Противоречия между интересами личности и сообщества (для первобытного человека это было свое племя) на самом деле существуют и могут достигать огромной остроты. Так, в современной России мы видим множество примеров, когда те или иные потребности различных людей, организаций и общества в целом исключают друг друга и порождают крупные конфликты интересов. Но общество выработало и ряд механизмов, позволяющих разрешать такие конфликты. Самый древний из этих механизмов возник уже в первобытную эпоху. Этот механизм — **мораль**.

Этнографам известны племена, у которых даже к XIX–XX вв. не успели возникнуть искусство и сколько-нибудь отчетливые религиозные представления. Но нет ни одного племени, у которого бы не было развитой и эффективно действующей системы моральных норм. Мораль возникла у древнейших людей для согласования интересов личности и общества (своего племени). Главный смысл всех моральных норм, традиций, предписаний состоял в одном: они требовали от человека действовать в первую очередь в интересах группы, коллектива, удовлетворять сначала общественные, и лишь потом — личные потребности. Только такая забота каждого о благе всего племени — пусть даже в ущерб личным интересам — делала это племя жизнеспособным. Мораль закреплялась через воспитание и традиции. Она стала первым мощным **социальным** регулятором человеческих потребностей, управляющим распределением жизненных благ.

Моральные нормы предписывали распределять материальные блага в соответствии со сложившимся обычаем. Так, у всех без исключения первобытных племен действуют строгие правила раздела охотничьей добычи. Она не считается собственностью охотника, а распределяется среди всех соплеменников (или, по крайней мере, среди большой группы людей). Чарльз Дарвин во время кругосветного путешествия на корабле «Бигль» в 1831–1836 гг. наблюдал у жителей Огненной Земли простейший способ раздела добычи: она делилась на равные части и раздавалась всем присутствующим. Например, получив кусок материи, туземцы всегда делили его на одинаковые кусочки по числу людей, находившихся в этом месте в момент дележа. В то же время при чрезвычайных обстоятельствах первобытные охотники могли получить последние куски пищи, так сказать, сверх своей доли, если судьба племени зависела от их выносливости и способности вновь добывать пропитание. Наказания за опасные для общества действия также учитывали потребности и интересы членов общины,

а также степень этой опасности. Так, у ряда африканских племен укравший домашнюю утварь не несет строгих наказаний, но укравший оружие (предметы, особенно важные для выживания племени) жестоко умерщвляется. Таким образом, уже на уровне первобытного строя общество вырабатывало способы удовлетворения **общественных потребностей**, которые не всегда совпадали с **личными потребностями** каждого индивида.

Несколько позже морали в первобытном обществе возникают **мифология**, **религия** и **искусство**. Их появление — это крупнейший скачок в развитии **потребности в познании**. Древняя история любого известного нам народа показывает: человек никогда не довольствуется только удовлетворением первичных, базовых, насущных потребностей. Крупнейший специалист по теории потребностей Абрахам Маслоу (1908–1970) писал: «Удовлетворение базовых потребностей само по себе еще не создает системы ценностей, на которые можно опереться и в которые можно верить. Мы поняли, что возможными последствиями удовлетворения базовых потребностей могут быть скука, отсутствие цели, моральное разложение. Судя по всему, наилучшим образом мы функционируем, когда стремимся к чему-то, чего нам недостает, когда мы желаем чего-то, чего не имеем, и когда мы мобилизуем наши силы, стремясь к удовлетворению этого желания»[1]. Все это можно сказать уже о первобытных людях. Существование у них общей потребности в познании легко объясняется необходимостью ориентироваться в природной среде, избегать опасности, изготовлять орудия труда. По-настоящему удивительно другое. У всех первобытных племен возникла потребность в мировоззрении, т. е. в формировании системы взглядов на мир в целом и место человека в нем. Сначала мировоззрение существовало в форме мифологии, т. е. легенд и сказаний, осмысливавших устройство природы и общества в фантастической художественно-образной форме. Затем возникает религия — система взглядов на мир, признающая существование сверхъестественных явлений, нарушающих обыденный порядок вещей (законы природы). В наиболее древних типах религий — фетишизме, тотемизме, магии и анимизме — понятие бога еще не сформировалось. Особенно интересным и даже дерзким видом религиозных представлений была магия. Это попытка найти наиболее простые и эффективные пути удовлетворения потребностей через контакт со сверхъестественным миром, активное вмешательство человека в про-

---

[1] *Маслоу А.* Мотивация и личность. 3-е изд. СПб.: Питер, 2003. С. 24.

исходящие события с помощью могущественных таинственных, фантастических сил. Только в эпоху возникновения современной науки (XVI–XVIII вв.) цивилизация окончательно сделала выбор в пользу научного мышления. Магия и колдовство были признаны ошибочным, неэффективным, тупиковым путем развития человеческой деятельности.

Возникновение эстетических потребностей проявилось в зарождении художественного творчества, создании произведений искусства. Наскальные рисунки, статуэтки людей и животных, всевозможные украшения, ритуальные охотничьи танцы, казалось бы, никак не связаны с удовлетворением насущных потребностей, не помогают человеку выжить в борьбе с природой. Но это только на первый взгляд. В действительности искусство — результат развития сложных духовных потребностей, опосредованно связанных и с потребностями материальными. Это, прежде всего, потребность в правильной оценке окружающего мира и в выработке разумной стратегии поведения человеческого сообщества. «Искусство, — отмечает известный специалист по эстетике М. С. Каган, — рождалось как способ осознания объективно складывавшейся в обществе системы ценностей, ибо укрепление социальных отношений и их целенаправленное формирование требовали создания таких предметов, в которых закреплялась бы, хранилась и передавалась от человека к человеку и от поколения к поколению эта единственно доступная первобытным людям духовная информация — *информация о социально организовавшихся связях с миром, об общественной ценности природы и бытия самого человека*»[1]. Даже в самых простых произведениях первобытного искусства выражено **отношение** художника к изображаемому объекту, т. е. зашифрована социально значимая информация о том, что важно и ценно для человека, как следует относиться к тем или иным явлениям.

Итак, в развитии потребностей первобытного человека обнаруживается ряд закономерностей.

1. Человек всегда был вынужден удовлетворять насущные, первичные, преимущественно биологические потребности.
2. Удовлетворение простейших материальных потребностей вело к формированию все более сложных, вторичных потребностей, имевших преимущественно социальный характер. Эти потребности,

[1] *Каган М. С.* Эстетика как философская наука. СПб.: Петрополис, 1997. С. 220.

в свою очередь, стимулировали совершенствование орудий труда и усложнение трудовой деятельности.

3. Древние люди на опыте убедились в необходимости удовлетворения общественных потребностей и начали создавать необходимые для этого механизмы регуляции социального поведения — прежде всего мораль (нравственность). Удовлетворение индивидуальных потребностей могло жестко ограничиваться, если они вступали в конфликт с общественными.
4. Наряду с базовыми, насущными потребностями у всех племен древних людей на каком-то этапе их развития появляется потребность в формировании мировоззрения. Только мировоззренческие идеи (мифология, религия, искусство) могли придать смысл человеческой жизни, создать систему ценностей, выработать стратегию жизненного поведения отдельного человека и племени в целом.

Всю историю первобытного общества можно представить как поиск новых способов удовлетворения развивающейся системы материальных и духовных потребностей. Уже в это время человек попытался раскрыть смысл и цели своего существования, которое наши далекие предки не сводили к удовлетворению простых материальных нужд.

§ 2. Первые цивилизации и «осевое время»

Экономической основой первых цивилизаций стали так называемые раннеземледельческие культуры. В бассейнах крупных рек в теплом поясе Земли (Нил, Инд и Ганг, Хуанхэ и Янцзы, Тигр и Евфрат) около восьми тысяч лет назад стали возникать оседлые поселения. Благоприятные природные условия и строительство оросительных систем способствовали тому, что жители этих поселений впервые в истории человечества стали получать стабильный высокий урожай зерновых культур. Тем самым они приобрели гарантированный источник белковой пищи.

Более полное удовлетворение потребностей в продовольствии происходило параллельно с другой революцией в мире потребностей. Переход от кочевого образа жизни скотоводов к оседлому, без которого земледелие невозможно, вызвал взрывной рост мира вещей, окружавших человека в повседневной жизни. Охотник эпохи палеоли-

та[1] имел крайне скудный набор предметов для удовлетворения своих потребностей, так как должен был носить все имущество с собой. При оседлом образе жизни появляется возможность почти неограниченного создания и накопления вещей, удовлетворяющих все более изысканные потребности. «Богатство вещного мира культуры, которое уже начинает тяготить психологию человека XX в., начало стремительную эскалацию именно в эпоху первых земледельцев. Легко можно представить, насколько загроможденным различными предметами представился бы дом оседлого земледельца палеолитическому охотнику, только что покинувшему свое пещерное обиталище»[2]. Одновременно в раннеземледельческом обществе усиливается социальная дифференциация, означавшая различия в возможностях удовлетворения потребностей. Позже, с появлением общественных классов, эта дифференциация достигает огромных масштабов: рабы и свободные крестьяне часто оказываются на грани выживания из-за неудовлетворенности даже простых насущных потребностей, а рабовладельцы и жрецы приобретают возможность удовлетворять их в максимальном объеме. Удовлетворение потребностей все сильнее зависит не только от производства материальных и духовных благ, но и от места человека в общественной системе. В зависимости от принадлежности к той или иной социальной группе люди имеют теперь разные возможности реализации потребностей. Более того, у людей из разных социальных слоев в процессе воспитания потребности формируются несколько по-разному.

К очагам древнейших цивилизаций обычно относят Шумер, Египет, Хараппу (Индия), иньский Китай, крито-микенскую Грецию и древние цивилизации Америки. Переход в этих районах Земли к эпохе цивилизации связывают с тремя крупными нововведениями: возникновением письменности, монументальной архитектуры и городов. Такие скачки в развитии материальной и духовной культуры привели к усложнению мира техники и предметов быта (в результате развития ремесленного производства в городах), к усложнению хозяйственных связей и механизмов удовлетворения насущных потребностей. Земледелец и ремесленник теперь обмениваются продуктами своего труда, в том числе посредством торговли и формирующегося в эту эпоху денежного обращения. Возникновение **письменности** резко расширило возможности опосредованного общения между людьми с помощью знаковых систем (языка). Потребности в позна-

[1] Палеолит — древнекаменный век, 2000 тыс. — 12 тыс. лет назад.
[2] *Массон В. М.* Первые цивилизации. Л.: «Наука», Ленинградское отд., 1989. С. 52.

нии, общении, обучении, передаче и хранении информации обслуживаются теперь путем создания письменных текстов. Следующий скачок такого масштаба в обслуживании потребностей познания и обработки информации произошел, по-видимому, только в XX в., когда были разработаны компьютерные технологии и в дополнение к письменной культуре начала формироваться экранная культура.

Крупный сдвиг в понимании человеком мира, самого себя и своих потребностей произошел независимо друг от друга в крупнейших цивилизациях Китая, Индии и Запада в период с 800 по 200 г. до н. э. Этот период известный немецкий философ-экзистенциалист Карл Ясперс (1831–1969) назвал «осевым временем». «Тогда произошел самый резкий поворот в истории, — писал он об осевом времени. — Появился человек такого типа, который сохранился по сей день»[1]. Раньше человек целиком находился в плену традиционного мифологического и религиозного мировоззрения. Теперь начинает формироваться наука, рациональное мышление, основанное на проверенном опыте. Оно позволяет людям по-новому осмысливать действительность. Возникает представление об отдельном индивиде как самостоятельной личности, а не безликой частичке человеческого сообщества. В Древней Греции и Риме постепенно формируется общество, состоящее из многообразия личностей, обладающих разными потребностями. Во многих греческих полисах человек получает право самостоятельно выбирать для себя род занятий, развивать и контролировать свои потребности. Однако полная самостоятельность отдельной личности достигается позже — только в эпоху капитализма.

У древних цивилизаций продолжала совершенствоваться система норм, позволяющих согласовывать потребности общества и личности, не допускать их столкновения. Если при первобытном строе это были моральные, а затем и связанные с ними религиозные нормы, то после возникновения государства человеческое поведение регулируют и нормы **права**. Правовые нормы устанавливаются государственной властью, которая следит за их исполнением, при необходимости используя принуждение.

В эпоху первых цивилизаций усложнились отношения между личными и общественными потребностями. Появились потребности различных социальных групп, классов, слоев теперь уже неоднородного населения. Неудовлетворенность потребностей ряда социаль-

---

[1] *Ясперс К.* Истоки истории и ее цель // Ясперс К. Смысл и назначение истории. М.: Политиздат, 1991. С. 32.

ных групп — прежде всего класса рабов — становится мощным стимулом социальных конфликтов.

Развитие и удовлетворение потребностей человека остается противоречивым процессом. В нем одновременно действовало несколько тенденций. С одной стороны, решались проблемы производства продовольствия, строительства и обслуживания оросительных систем, обеспечения безопасности, снабжения населения необходимыми вещами. Производство, сохранившееся с первобытной эпохи, носило натуральный, нетоварный характер. Теперь развиваются простые формы обмена. Появление классовой структуры общества — возникновение рабов, рабовладельцев, ремесленников и свободных крестьян — привело к формированию значительного слоя людей, как мы бы сейчас сказали, профессионально занимавшихся сервисной деятельностью. Первым крупным социальным слоем, занятым фактически в сфере услуг, была домашняя прислуга (как правило — рабы). Его главной задачей было личное домашнее обслуживание знати и всех состоятельных слоев общества.

С другой стороны, экономика древних цивилизаций не сводилась к удовлетворению простых насущных потребностей. Попытка понять окружающий мир в целом привела, как уже отмечалось, к формированию мифологии, религии и искусства, удовлетворявших духовные потребности человека в понимании мира и своего места в нем. Мифология, искусство и религия стали первыми формами мировоззрения. В эпоху ранних цивилизаций мировоззренческие представления о жизни и смерти, загробном мире, последующем воскрешении умерших стали определять многие направления деятельности общества. Так, существует точка зрения, что главная причина ослабления цивилизации Египта в период древнего царства (298–475 гг. до н. э.) — строительство пирамид и гигантских храмов, колоссальных сооружений, которые с современной точки зрения не имеют никакого практического значения. Тем не менее общество испытывало потребность в таком строительстве, поскольку это соответствовало мировоззрению древних египтян (а не их сиюминутным материальным интересам). Согласно религиозным представлениям египтян, все умершие в далеком будущем смогут физически воскреснуть. Однако воскресить любого человека сможет только его фараон — наместник богов на земле. Поэтому каждый египтянин глубоко чувствовал личную связь с фараоном, а сохранение его мумии и будущее воскрешение ощущались жителем Древнего Египта как насущная личная потребность. Это совершенно особая вера в связь между жителями страны и правителем, создававшая потребность заботиться

о его погребении. Как видим, идеология Древнего мира могла порождать потребности, которые современному человеку кажутся странными и непонятными — подобно потребности в строительстве пирамид.

§ 3. Библия о потребностях человека

Мы рассматриваем Библию не с религиозной точки зрения, как некий священный текст, а как уникальный исторический документ, выражающий взгляды и настроения людей эпохи рабовладельческого общества. Составлявшие ее древние мыслители вольно или невольно обращались к проблеме человеческих потребностей.

В Ветхом и Новом Заветах разработана система ценностей, которые должны были помочь человеку найти свое место в мире, согласовать личные интересы и потребности с интересами и потребностями своего сообщества. Конечно, первостепенное значение при этом придается вере в Бога, выполнению религиозных норм и предписаний церкви (в Ветхом Завете — иудаистской, в Новом — христианской). В Библии нравственные нормы и мировоззренческие проблемы общества были сформулированы с такой гениальной глубиной и ясностью, что она долгое время оставалась главной идейной основой европейской культуры. Пойти дальше в объяснении природы человека смогли только гуманистическая идеология эпохи Возрождения и научное мировоззрение, сформировавшееся в XVI–XVII вв.

В пяти книгах Моисеевых (Бытие, Исход, Левит, Числа и Второзаконие), с которых начинается Ветхий Завет, еще нет прямой постановки проблемы личности. Человек воспринимает себя как индивидуальность, но эта индивидуальность пока растворена в сообществе. «Личное бытие как таковое не имеет в Пятикнижии первостепенного значения. Человек значим как часть коллектива, как хранитель традиций и продолжатель рода. Забота о конкретном человеке важна потому, что без единичного нет общего. Предпочтение отдается интересам коллектива»[1]. Вся система норм и предписаний, сформулированная от лица Бога, направлена на соблюдение интересов сообщества и требует от человека корректировать в соответствии с ними свои потребности, управлять ими, удовлетворять их так, чтобы не наносить ущерб сообществу.

---

[1] *Сизарова Е. Г.* Ценностные элементы сознания человека древнееврейского общества (по текстам Пятикнижия) // Человек в культуре обществ древности, Средневековья и Возрождения. Иваново: Ивановский гос. ун-т, 1999. С. 12.

В иудаизме общественные потребности, понимаемые как воля Бога, обобщены в **десяти заповедях**. Первые четыре из них носят чисто религиозный характер. Последние шесть являются набором требований, соблюдение которых необходимо для нормального функционирования любого общества (и, следовательно, полезно для составляющих его индивидов):

5. Почитай отца твоего и мать твою.
6. Не убивай.
7. Не прелюбодействуй.
8. Не кради.
9. Не произноси ложного свидетельства на ближнего твоего.
10. Не пожелай дома ближнего твоего, не желай жены ближнего твоего, ни раба его, ни рабыни его, ни вола его, ни осла его, ничего, что у ближнего твоего[1].

За нарушения этих предписаний устанавливаются наказания вплоть до смертной казни.

В христианской традиции общество начинает предъявлять к человеку более сложные требования. Оно не только старается сформировать у него внутреннюю потребность в соблюдении церковных предписаний, но и требует постоянно анализировать, оценивать и совершенствовать свою деятельность, в частности — строго контролировать свои потребности и способы их удовлетворения. Мощный инструмент этого контроля и самоконтроля — **исповедь**. Регулярно исповедуясь у священника, христианин должен проделывать сложную аналитическую работу: давать оценку всем своим действиям, определять, какие из них греховны, описывать свои прегрешения в беседе со священником и обещать впредь избегать любых неблаговидных с точки зрения церкви поступков. Для оценки человеческих действий в христианской теологии развивается учение о **грехе** и концепция **семи смертных грехов**, которые необходимо изживать путем нравственного самосовершенствования. К семи смертным грехам относятся:

1. Гордыня.
2. Лихоимство (жадность).
3. Блуд (похоть).
4. Зависть.
5. Чревоугодие.

---

[1] Книга Исход, гл. 20.

6. Гнев.
7. Праздность (безделье).

Смертные грехи — это уже не просто отдельные поступки, которые осуждаются в заповедях. Это сложные человеческие качества (пороки), влияющие на всю стратегию жизненного поведения и влекущие за собой огромное число дурных поступков. В учении о семи грехах по существу содержится целая концепция потребностей. Так, человек должен испытывать не гордость (особенно по отношению к Богу), а кротость и смирение, т. е. наши духовные и материальные потребности не должны быть нацелены на возвеличивание самого себя. Вместо жадности следует воспитывать в себе щедрость, т. е. помогать другим в удовлетворении их потребностей. Блуду (похоти) необходимо противопоставить воздержание — т. е. удовлетворять сексуальные потребности, строго соблюдая существующие в данном обществе религиозные нормы, мораль и законы (которые в разных обществах могут различаться). Зависть вредна, так как разрушает личность и систему ее взаимосвязей с другими людьми. Осуждение чревоугодия — это призыв к умеренности в пище, к выработке культуры удовлетворения этой важнейшей базовой потребности. Гневу должны противостоять незлопамятность и смирение, необходимые для продуктивного общения людей и любой их совместной деятельности. Наконец, праздность (безделье) рассматривается в христианстве как еще один путь разрушения личности, препятствующий выполнению ее религиозного долга и спасению души. И в заповедях, и в учении о смертных грехах можно выделить два смысловых уровня. Во-первых, они нацелены на превращение норм поведения, предложенных данной религией, в важную жизненную потребность человека. Во-вторых, они выражают существующие помимо всякой религии реальные требования к человеческой личности (ее поведению, мировоззрению, потребностям), выполнение которых полезно для нормального развития человеческих сообществ. Полностью воплотить в жизнь подобные требования не удавалось ни одной религии, но стремление к этому (если та или иная церковь проявляла его на деле) объективно способствовало прогрессу цивилизации.

Уже в Ветхом Завете сложился идеал человека, который в основном сохранялся в последующие столетия в христианстве. «Идеал человека в Пятикнижии выглядит примерно следующим образом: боящийся Бога и следующий Его заповедям, любящий родителей и почитающий предков, покорный, трудолюбивый, скромный, мудрый, милосердный, справедливый, хороший хозяин и семьянин, заботящийся

о продолжении и процветании рода. Желаемыми жизненными благами, естественно, ожидаемыми от Бога, люди считали здоровье, долголетие, материальное благополучие, хорошую семью, большое потомство. Нетрудно убедиться, что в основе представления об идеальном человеке лежит гуманистический идеал добра, справедливости и личного счастья»[1]. Идея добра, справедливости и гармоничного отношения человека с окружающим миром была развита далее в Новом Завете, в учении Иисуса Христа (например, в Нагорной проповеди). Эта система ценностей включала в себя умеренность в потребностях, их постоянство и неизменность. Удовлетворение индивидуальных потребностей должно было строго соответствовать нормам морали и закона — иначе следовали суровые наказания. В религии с древности утвердилось представление о более высокой ценности духовных — особенно религиозных потребностей по сравнению с материальными. Последние должны удовлетворяться в минимальной степени, так как они не ведут к развитию личности и не угодны Богу.

Библейская система ценностей активно пропагандировалась церковью, но не всегда могла реально воплотиться в жизнь, особенно в высших слоях общества. Она столкнулась с серьезным противодействием и начала разрушаться в эпоху Возрождения под влиянием раннебуржуазной гуманистической идеологии. Гуманизм эпохи Возрождения предложил новый взгляд на человека и новое понимание его потребностей. В то же время ряд базовых общечеловеческих моральных норм, предложенных в библейских текстах, навсегда вошел в культурную традицию цивилизации.

§ 4. Проблема потребностей у мыслителей античности

Первые греческие философы стремились построить гармоничные отношения человека с миром. Они рассматривали человека как микрокосм — миниатюрную копию огромного космоса (макрокосма), в которой представлены все силы Вселенной. Между природой, человеком и социальным миром существует некая гармония, и удовлетворение потребностей не должно нарушать ее. Так, первый греческий философ — Фалес из Милета (ок. 625 г. — ок. 547 г. до н. э.) говорил, что счастлив тот, «кто телом здоров, натурой богат, душой благовоспи-

[1] *Сызарова Е. Г.* Ценностные элементы сознания человека древнееврейского общества (по текстам Пятикнижия). Указ. изд. С. 17.

тан»[1]. Из других высказываний Фалеса видно, что он стремился научить индивида разумному поведению в человеческом сообществе, умению сочетать личные и общественные интересы, не удовлетворять индивидуальные потребности в ущерб согражданам. В этом греческие мыслители солидарны с авторами Ветхого и Нового Заветов, тоже пытавшимися сформулировать нравственные нормы и правила поведения, примиряющие интересы членов сообщества. Фалес учил, например: «Не красуйся наружностью, но будь прекрасен делами», «Не наживай богатства нечестным путем», «Да не настроит тебя никакой слух против тех, кому ты доверяешь», «Какие взносы внесешь родителям — такие взимай с детей»[2]. Эти нравственные нормы и поучения по своему содержанию похожи на заповеди Ветхого Завета и учение о смертных грехах.

Мыслители Древней Греции обозначили основные мировоззренческие проблемы, возникающие при формировании потребностей. Основоположник материалистического направления в западной философии Демокрит из Абдер (род. ок. 460 г. до н. э., дата смерти неизвестна) обратил внимание на возрастание потребностей, существование потребностей разумных и неразумных. «Насколько умнее человека животное, которое, имея потребность, знает размеры ее! — восклицал он. — Человек же не знает границ своих потребностей»[3]. Тут возвышение потребностей явно рассматривается как недостаток человека. Демокрит одним из первых стал доказывать, что для достижения счастья необходима не безудержная погоня за удовольствиями, а контроль над своими потребностями, разумное ограничение желаний: «Если перейдешь меру, то самое приятное станет самым неприятным», «Неумеренное желание свойственно ребенку, а не зрелому мужу»[4], «Сильные желания, направленные на достижение чего-нибудь одного, делают душу слепой по отношению ко всему прочему»[5], «Ибо у людей хорошее расположение духа возникает от умеренности в наслаждении и гармонической жизни. Недостаток же и излишество обыкновенно переходят друг в друга и причиняют душе сильные потрясения. А те души, движения которых совершают колебания между большими противоположностями, не суть ни спокой-

[1] Фрагменты ранних греческих философов. Ч. 1. М.: Наука, 1989. С. 103.
[2] Там же.
[3] Материалисты Древней Греции / Под ред. М. А. Дынника. М.: Государственное издательство политической литературы, 1955. С. 161.
[4] Там же. С. 160.
[5] Там же. С. 161.

ны, ни радостно настроены. Поэтому должно направлять свои помыслы на возможное и довольствоваться тем, что есть, не думая о тех, кому люди завидуют и удивляются, и не обращать на них внимания. Напротив, обращать внимание должно на тех, кто ведет бедственную жизнь, и должно ярко представлять себе те бедствия, которые они претерпевают, для того, чтобы твое нынешнее положение и состояние казались тебе значительными и достойными зависти и чтобы более не приходилось твоей душе страдать из-за желания иметь большее»[1]. В приведенных цитатах речь идет, по существу, о механизмах психологической защиты от социального расслоения и социальной несправедливости, от связанной с ними фрустрации потребностей[2]. Греческий философ предлагает способ противодействия разрушению человеческой личности, возникающему из-за неудовлетворенности (или из-за ощущения неудовлетворенности) материальных потребностей.

Неумеренной погоне за материальными благами древние мыслители противопоставляли стремление к благам духовным. «Людям следует больше заботиться о душе, чем о теле»[3], — утверждал Демокрит. По сохранившимся свидетельствам, он высоко ценил потребность в познании и утверждал, что скорее «предпочел бы найти одно причинное объяснение, чем приобрести себе персидский престол»[4].

Античные мыслители считали материальные потребности менее важными, чем духовные. Это относилось и к материальной трудовой деятельности — зарождавшемуся инженерному, техническому творчеству. Материальный труд считался уделом рабов — низшего класса общества, который невозможно сравнивать со свободными аристократами. Чего стоит одно только рассуждение крупнейшего ученого Древней Греции Аристотеля (384–322 г. до н. э.) об орудиях труда. Согласно его классификации, орудия труда делятся на три типа: неодушевленные (например, сельскохозяйственный инвентарь), одушевленные (сельскохозяйственные животные) и говорящие — рабы. Раб не рассматривался как человеческая личность, и его род занятий — физический труд — считался для свободного человека унизи-

[1] Материалисты Древней Греции / Под ред. М. А. Дынника. М.: Государственное издательство политической литературы, 1955. С. 160.

[2] Фрустрация — психологическое состояние гнетущего напряжения, тревожности, чувства безысходности и отчаяния. Возникает в ситуации, которая воспринимается личностью как неотвратимая угроза достижения значимой цели, реализации той или иной ее потребности.

[3] Материалисты Древней Греции. Указ. изд. С. 160.

[4] Там же. С. 70.

тельным. Поэтому никаких догадок о физическом труде как универсальной потребности любого человеческого организма у греков не было. В то же время материальное преобразование человеческого тела с помощью спорта, гимнастики было важнейшей потребностью греков, отличавшей их от многих современных им народов и от последователей христианства. Культ тела, физической силы порождал потребности в спортивных сооружениях, соревнованиях, постоянном физическом совершенствовании.

Положение в обществе рабов заслуживает особого внимания. Это первая в истории человечества большая социальная группа (класс), которая существовала в условиях жесткого ограничения и дозирования потребления. Первоначально даже право на жизнь для раба не было гарантировано. Затем произошла дифференциация этого класса: появились рабы, занятые примитивным трудом, и те, кто выполнял более сложные организационные и руководящие функции. Это разделение привело к дифференциации в возможностях удовлетворения потребностей рабов. Главным способом воздействия на раба (помимо простого физического насилия) было удовлетворение или неудовлетворение его потребностей — как материальных, так и духовных. Греческий философ Ксенофонт писал: «Людей можно сделать послушными и словом, указывая, что повиновение для них полезно. Для рабов же и такое воспитание, которое кажется чисто животным, весьма подходит, чтобы научить их повиноваться. Ибо, угождая влечениям их желудка, можно многого от них добиться. На честолюбивые натуры хорошо действует похвала, так как некоторые жаждут похвалы не меньше, чем другие пищу и питье»[1]. Удовлетворение простейших физиологических потребностей рассматривалось как основная форма вознаграждения за рабский труд: «Для раба вознаграждением служит получаемая им пища», «Рабам, приставленным к более благородным занятиям, нужно оказывать внимание, а рабов, занимающихся низким трудом, вдоволь кормить», «Охоту к труду можно вызвать также более свободным режимом, более свободной мерой пищи и одежды», «Начальников следует поощрять наградами и стараться, чтобы они имели рабынь для сожительства, от которых у них были бы дети»[2]. Таким образом, дозирование степени удовлетворения биологических и социальных потребностей служило в условиях рабства эффективным механизмом управления трудом.

---

[1] Цит. по: *Оконская Н. Б.* Диалектика социального и биологического в историческом процессе. Пермь: Пермский гос. ун-т, 1975. С. 157.

[2] Там же. С. 157.

Первая классификация человеческих потребностей была дана последователем Демокрита — древнегреческим атомистом Эпикуром (341–270 г. до н. э.). «Надо принять во внимание, — писал он, — что желания бывают одни — естественные, другие — пустые, и из числа естественных одни — необходимые, а другие — только естественные; а из числа необходимых одни — необходимы для счастья, другие — для спокойствия тела, третьи — для самой жизни»[1]. Похожей классификацией фактически пользуются и современные ученые. В самом деле, Эпикур сначала делит все потребности (которые он называет «желаниями») на разумные («естественные») и неразумные («пустые»). Затем разумные разделяются на необходимые и не являющиеся необходимыми. Необходимые, в свою очередь, разделены на необходимые для счастья, необходимые для человека как живого организма (тела) и, наконец, насущные (т. е. абсолютно необходимые, без удовлетворения которых жизнь в принципе невозможна). Данная классификация в основном соответствует современному учению о потребностях, которые принято подразделять на насущные (по Эпикуру — необходимые для самой жизни) и ненасущные (по Эпикуру — необходимые для счастья и необходимые для тела). Подробнее классификации потребностей будут рассмотрены в главах 4 и 6.

Эпикур создал этическое учение, получившее впоследствии его имя — **эпикурейство**. Согласно этому учению, главная цель всех живых существ — получение удовольствия. «Мы и называем удовольствие началом и концом счастливой жизни»[2]. Удовольствие является следствием удовлетворения потребностей. Но не все потребности будет разумно удовлетворять, не все удовольствия имеют для человека разную ценность: «Нет, не попойки и кутежи непрерывные, ... не наслаждения рыбою и всеми прочими яствами, которые доставляет роскошный стол, рождают приятную жизнь, но трезвое рассуждение...»[3]. Согласно Эпикуру, наиболее ценные и важные для человека удовольствия дают дружба и познание мира. Им провозглашается большая ценность духовных и творческих потребностей по сравнению с чисто потребительскими и материальными.

В последующие века идеи Эпикура были искажены. В настоящее время под эпикурейством обычно понимают безудержную погоню за удовольствиями и наслаждениями, пустое «прожигание» жизни.

---

[1] Материалисты Древней Греции. Указ. изд. С. 210.
[2] Там же. С. 211.
[3] Там же. С. 212.

В действительности греческий философ мыслил гораздо масштабнее. Он одним из первых поставил проблему формирования потребностей и ограничения тех из них, которые препятствуют творческому развитию человеческой личности.

Крупный поворот в понимании человека совершили **софисты**. По выражению Протагора из Абдер (ок. 490 г. — ок. 420 до н. э.), «человек есть мера всех вещей». Софисты впервые в истории науки объявили главным, стержневым вопросом не учение о мире (космосе), а проблему человека. Это привело к кардинальной переориентации всего мировоззрения. Человек с его проблемами, интересами и потребностями становится главным объектом их философии. Весь мир подлежит переоценке на основе этой новой точки отсчета. Вещи и события надо оценивать в зависимости от того, какое они имеют значение для человека, для реализации его интересов и удовлетворения его потребностей. Человеческую жизнь надо строить, сообразуясь не с законами природы, а с миром наших потребностей и интересов, этой новой мерой всего сущего. Софисты учили граждан полиса отстаивать свои интересы, удовлетворять свои потребности невзирая ни на что. Главное — не постигать истину, а добиваться осуществления своих целей. О софистах иронически говорили, что ради собственной выгоды они способны сорок раз доказать, что черное — это белое и снова сорок раз — что белое — это черное. Мировоззрение софистов — своеобразный триумф интересов отдельной личности и ее потребностей, эгоистическое возвышение их над потребностями других людей и общества в целом.

В поздней греческой философии (III–I в. до н. э.) наряду с эпикурейством сформировались еще три типа мировоззрения, которые с небольшими изменениями существуют до сих пор. Это **кинизм (цинизм)**, **скептицизм** и **стоицизм**. Каждое из этих философских и мировоззренческих течений выработало свои подходы к человеческим потребностям. С этими подходами мы по сей день сталкиваемся в практике экономической деятельности.

Кинизм (основатели — Антисфен из Афин, ок. 450 — ок. 360 гг. до н. э. и Диоген Синопский — умер ок. 330–320 гг. до н. э.) возник как движение социального протеста среди людей, считавших себя незаслуженно обиженными существовавшей тогда общественной системой. Так, Антисфен был незаконнорожденным и не мог пользоваться многочисленными правами и привилегиями, дававшимися свободным афинским гражданам. Идеология кинизма предполагает демонстративное неуважение к существующим в обществе законам, обычаям

и ценностям, стремление жить автономно, независимо от окружающего мира. Такая независимость, самодостаточность, апатия и безразличие ко всему получила название **«автаркия»**. В отношении к человеческим потребностям автаркия проявилась в **аскетизме** — стремлении не зависеть от них, обходиться самым минимальным набором материальных благ. Так, о Диогене Синопском рассказывали, что он жил в бочке (на самом деле так могли называть небольшую хижину), имел очень мало вещей и считал по-настоящему счастливым и свободным только того, кто почти полностью свободен от потребностей. С точки зрения киников подлежат удовлетворению только самые необходимые, насущные материальные потребности человека, причем это улучшает условия для развития более возвышенных духовных потребностей.

Ограничение материальных потребностей, аскетизм использовался многими религиозными и общественными движениями после киников. В христианстве это юродство, странничество и монашество. В XX в. элементы идеологии киников — прежде всего пренебрежение материальными благами и ограничение в удовлетворении потребностей — заметны в таких проявлениях социального протеста, как движение хиппи и панков. Специалистам по сервису и в наши дни иногда приходится сталкиваться с элементами кинической идеологии в отношениях клиентов к миру вещей, человеческим потребностям и услугам. Эти тенденции в настроениях потребителей противостоят идеологии «общества массового потребления» (подробнее см.: гл. 5, § 2) и ориентируют людей на максимальное ограничение в потреблении материальных благ, даже в ущерб нормальному существованию личности.

Скептицизм (основатель — Пиррон из Элиды, ок. 360 — ок. 275/270 гг. до н. э.) впервые в истории европейской мысли усомнился в возможностях достоверного познания мира человеком. После скептиков представление об ограниченности разума, неспособности человека понять сущность окружающего мира получает широкое распространение в европейской культуре. Школа скептиков впервые заявила, что потребность в достоверном познании мира, по-видимому, вообще не может быть удовлетворена. Ученый (да и любой человек) должен поэтому воздерживаться от категорических суждений и может высказывать только субъективные мнения. Стремление к разуму и истине, столь популярное в период расцвета античной цивилизации, оказалось иллюзорным, человек не способен удовлетворить потребность в познании. Фрустрация этой потребно-

сти может быть смягчена только состоянием атараксии, т. е. невозмутимости и безразличия ко всему окружающему.

Наконец, **стоицизм**, основанный Зеноном из Китиона (336–264 гг. до н. э.), был особенно популярен в Риме эпохи империи. Он стал идеологией периода упадка и глубоких общественных конфликтов. В условиях постоянной угрозы благополучию, здоровью и самой жизни любого человека — от нищего до царя — совершенно не удовлетворялась потребность в безопасности. При постоянной фрустрации этой потребности стоики объявили единственно разумным мировоззрением спокойную, мудрую покорность року, судьбе. Истинными ценностями считались здоровье, сила и выносливость, с которыми связаны базовые потребности человека. Роскошь и богатство, как и в кинизме, объявлялись бесполезными. Человеческое поведение было ориентировано на бесстрастную покорность судьбе, удовлетворение только самых основных потребностей. Аскетическое отношение к жизни объединяло стоицизм и кинизм. Однако в отличие от эпикурейцев и киников стоики видели свой долг в активной общественной деятельности. Высшие потребности в осмысленности человеческого бытия они реализовывали через заботу о благе государства и о своих согражданах, защиту империи от вторжений иноземцев. Наиболее ярким теоретиком и практиком стоицизма был римский император Марк Аврелий (121–180 гг. н. э.).

Таким образом, у стоиков духовные потребности считались выше материальных, а общественные — выше личных. Это мировоззрение противостоит упрощению потребностей, сведению их только к базовым и самым примитивным (как делали киники). В наше время значительные группы потребителей — например политизированная часть населения — занимают похожую позицию. Она особенно усиливается в периоды острых социальных конфликтов и нестабильности в обществе.

В целом можно сделать вывод, что в Древней Греции не только в полной мере сформировались основные группы человеческих потребностей, но и началось их теоретическое осмысление в философских учениях этой эпохи. Возникшие тогда представления в несколько измененном виде мы встречаем у потребителей в современном обществе. Однако до научного анализа соотношения материальных и духовных, личных и общественных, рутинных и творческих потребностей грекам было еще далеко. Следующий крупный скачок в осмыслении потребностей оказался под силу только мыслителям эпохи Возрождения.

2–2092

§ 5. Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения

В период Средневековья (V–XIV вв.) в Европе господствовало глубоко религиозное мировоззрение. Уже с IV в. (в России – с X в.) христианство превращается в официальную государственную идеологию, и христианская церковь внедряет в сознание европейцев свою концепцию человека и его потребностей.

С точки зрения христианства, природа человека двойственна: в нем есть низменное **земное** (грешное, «тварное») и возвышенное, праведное **небесное** начало. Человек должен любить и бояться Бога, стремиться к спасению своей души и к совершенству, развивая в себе небесное, божественное начало. Влияние божественного начала на личность внешне выражается в ряде потребностей, которые возникают у праведника: строгое соблюдение церковных норм поведения, отказ от обогащения, совершение добрых дел и т. п. Земное, грешное начало исходит от дьявола и побуждает грешника к неповиновению церкви, к несправедливости, распутству и всем «смертным грехам» (см. § 3). Соответственно, разумными признаются потребности – прежде всего духовные и религиозные – которые ведут к праведной жизни, а неразумными, греховными – те, которые осуждаются церковью и губят душу, превращая человека в грешника.

Крупнейший представитель патристики[1], Августин Блаженный (354–430 гг.), обнаружил противоположные начала не только в человеческой личности, но и в обществе в целом. В знаменитой работе «О Граде Божьем» он трактует всю историю цивилизации чисто религиозно. Это история борьбы «града божьего» – христианской церкви – и «града земного» – противостоящей ей силе дьявола. Доброе божественное и злое дьявольское начала мобилизуют в человеке хорошие или злые черты, обращаясь к разным сторонам его личности.

Как отмечалось в § 3, христианство стремилось воспитать в людях умение анализировать, оценивать свои поступки (исповедь). Результатом такого анализа должна была стать способность избегать мыслей, влечений и тем более поступков, которые осуждались церковным мировоззрением. Люди, подавившие в себе греховные влечения и потребности, объявлялись примером для подражания как праведники и святые. Созданный христианством стандарт поведения людей и человеческих сообществ в целом требовал жесткого контро-

[1] Патристика – учение «отцов церкви», ранняя средневековая философия.

ля над потребностями и управления ими. Подчиненность личности социальной общности с ее непримиримой религиозной идеологией могла сохраняться только при условии этого жесткого контроля над потребностями и путями их удовлетворения.

Однако даже в Средние века церковь была не в состоянии полностью подчинить себе всю культуру, весь образ мыслей людей. Поэтому в обществе возникали разные, даже противоположные представления о человеке, его поведении и потребностях. Рассмотрим эти противоположные подходы на примере средневековой России.

Как отмечает А. Ф. Замалеев[1], русская православно-церковная концепция человека основывалась на трех главных постулатах:

1. Отрицание земного человека и пренебрежение его чувственно-плотским, «тварным» (т. е. сотворенным, материальным) бытием, осуждение любви к реальному миру. Согласно Феодосию Печерскому (1036–1074) и Нилу Сорскому (1433–1508), воспитание православного христианина должно основываться только на «божественной истине», а земные, светские науки заслуживают строгого осуждения.
2. Одобрение таких черт характера, как «тихость» и «коснение» (медлительность, нерешительность, неисполнение). Любое дело должно делаться не торопясь, медленно, неспешно.
3. Своеобразное средневековое отношение к труду, «делам». Вера в Христа требовала, конечно, совершения добрых дел, но под «делами» понималась при этом не творческая преобразовательная деятельность человека (общественная активность, техническое творчество), а «малые дела» — посты, молитва и раздача милостыни. «Относительно же мирских дел (хозяйственных, торговых, ремесленных) церковь внушала убеждение, что человек не должен стремиться делать их быстро, прилагать какие бы то ни было дополнительные усилия. Если человек поступал иначе, ему приписывалось “тяжкое и звероподобное рвение”, признаваемое не только греховным, но и губительным.

С чем связан такой подход к быстрой и умелой работе? Прежде всего, считалось, что таким образом нарушается богоустановленный этикет. Умелость, быстрота — свойства свободного, независимого человека. Благодаря им он как бы выпадает из сферы провиденциального давления, утрачивает богопочтение. Поэтому православно-цер-

[1] См.: *Замалеев А. Ф.* Человек в мировоззрении русского средневековья // Человек в зеркале наук. Л.: Изд-во ЛГУ, 1991. С. 96–106.

ковная антропология[1] требовала от всякого человека "недоумения", веры в то, что без божественной помощи невозможно совершить никакое дело»[2].

Как видим, средневековая идеология стремилась превратить веру и исполнение религиозных предписаний в первую жизненную потребность человека. Все другие материальные и духовные нужды (труд, развитие личности, удовлетворение базовых потребностей) православная церковь пыталась подчинить этому главному стремлению к праведной богоугодной жизни.

Такой религиозной антропологии противостояла другая тенденция, подчеркивавшая ценность труда, человеческого разума, самостоятельности личности. Эта идея ярко выражена, например, в «Поучении» великого князя Владимира Мономаха (1053–1125). В нем подчеркивается ценность, уникальность и неповторимость каждого отдельного человека. В то же время всех людей объединяет, сплачивает природа и активное, деятельное отношение к миру. «Владимир Мономах отбрасывает христианский индивидуализм, ограниченный верой в личное спасение, и заменяет его идеей общеполезного дела, служения земным интересам. Труд для него — высшее проявление богоугодности в человеке»[3]. Только труд и знание, а не вера и «тихость», возвышают личность, делают ее справедливой и сильной. Аналогичные мысли о важности труда, знаний, земного назначения человека позже развиваются в сборнике изречений и афоризмов «Пчела», в «Молении» Даниила Заточника и других популярных на Руси текстах.

Таким образом, утверждения о поголовной религиозности и богобоязненности русского народа искажают историческую правду. Наряду с официальной религиозной идеологией выдающиеся российские мыслители почти тысячу лет назад начали создавать по существу антицерковную, еретическую концепцию человека, в чем-то созвучную с идеологией гуманизма и с представлениями современной науки. В этой концепции религиозные потребности и ценности не отрицались, но все же оттеснялись на второй план. Наиболее важными и требующими первоочередного удовлетворения признавались даже не простые базовые потребности, а потребности в познании, в труде, развитии личности и благе социальной общности (хотя их реализацию и считали угодной Богу). Признание потребности в активной

---

[1] Антропология — учение о человеке.

[2] *Замалеев А. Ф.* Человек в мировоззрении русского средневековья. Указ. изд. С. 99.

[3] Там же. С. 100.

деятельности предвосхищало мировоззрение эпохи капитализма и позже было широко использовано в протестантских религиях.

В Западной Европе коренной переворот во взглядах на человека и человеческие потребности происходит в эпоху Возрождения (XIV–XVI вв.). Начиная с XIV в. в Италии формируется новое мировоззрение — **гуманизм**.

В наше время гуманизмом обычно называют хорошие, справедливые, «гуманные» отношения между людьми. Первоначальное значение этого понятия было немного другое. В эпоху Возрождения под гуманизмом понимали интерес к человеку, изучение человека и его земных проблем, рассмотрение человека как центра мироздания. Гуманизм (от слова *homo* — человек) противостоял старой средневековой мировоззренческой традиции — **теоцентризму** (от *teos* — бог). С точки зрения теоцентризма, Бог — создатель и властитель мира, высшая ценность для людей. Все помыслы и силы человека должны направляться на служение Богу, спасение души, образцовое выполнение предписаний церкви. Земные, светские потребности и интересы греховны и вредны. С ними надо бороться, так как они отвлекают от ведения праведной, религиозной жизни. Феодальное общество создало и поддерживало специфическую систему ценностей, направленную на сохранение неизменного состояния социального целого. Эта система требовала «заглушения», подавления многих человеческих способностей и потребностей, которые пытались заместить другими.

Капиталистические преобразования, начавшиеся в Европе в XIV в., заставили коренным образом переосмыслить представления о человеке. Гуманизм возникает потому, что буржуазное общество предъявляет новые требования к личности. При капитализме добивается успеха не смиренный и «тихий», а активный и энергичный. Появляется спрос на образованную, активную личность, стремящуюся к проявлению своих способностей и полному удовлетворению потребностей. Поэтому первые гуманисты создают новый идеал человека — это **всесторонне развитая личность**. Наиболее выдающиеся деятели этой эпохи — например Леонардо да Винчи (1452–1519) — сами были близки к этому идеалу.

В формировании гуманистического мировоззрения заметную роль сыграло изменение представлений о потребностях. Одними из первых идеи гуманизма формулируют великие флорентийские поэты и писатели Данте Алигьери (1265–1321), Франческо Петрарка (1304–1374) и Джованни Боккаччо (1313–1375). В произведении Данте «Новая жизнь» и циклах сонетов Петрарки «На жизнь мадонны

Лауры» и «На смерть мадонны Лауры» впервые дается глубочайший психологический анализ человеческих эмоций и чувств. Конечно, оба автора не были атеистами (Петрарка даже был католическим монахом), а только стремились к гармонии земного и небесного начал. Тем не менее для традиционного религиозного мировоззрения любовь Данте к Беатриче и Петрарки к Лауре — греховное чувство, отвлекающее от любви к Богу. Но с точки зрения двух великих поэтов неисчерпаемый мир земных чувств, переживаний и страстей — это и есть самое важное, самое ценное в человеческой жизни. Именно в этом посюстороннем мире человек должен жить, этот мир он должен чувствовать и понимать. Идея значимости земных чувств, потребностей и интересов подробно разрабатывается во всем искусстве Возрождения. В «Декамероне» Боккаччо проводится мысль о ценности всех земных человеческих потребностей и праве человека на их свободное удовлетворение. «Декамерон» часто воспринимают как собрание пикантных историй о любовных похождениях и сексуальных отношениях, выходящих далеко за рамки дозволенного традиционной церковной моралью. Но за остроумными историями у Боккаччо скрывается более глубокое содержание — целая концепция человека. Рассказчики «Декамерона» симпатизируют активным и решительным героям, не ждущим помощи от Бога и способным самостоятельно выходить из самых сложных положений, в которые их ставит жизнь. Здесь уже в XIV в. предвосхищен идеал нового человека капиталистической эпохи. Он был воплощен писателями следующих столетий в образах таких сильных и энергичных оптимистов, как Лемуэль Гулливер у Джонатана Свифта и Робинзон Крузо у Даниеля Дефо, путешественники из «Таинственного острова» Жюля Верна. Перед освободившимся от средневековых традиций и предрассудков человеком открывается огромный мир новых потребностей, который он хочет строить сам по своему усмотрению.

В эпоху Раннего Возрождения итальянские гуманисты делали акцент на эгоцентризме, на свободе и ценности отдельной личности, хотя и понимали, что все члены общества связаны друг с другом. «Ведь даже если ты имеешь рядом с собой других сотоварищей, однако все создано ради каждого в отдельности, — излагал такой взгляд на мир Лоренцо Валла (1407–1457). — В чем ты сомневаешься? Не только небо, земля, море, но даже все люди и те, которых я назвал сотоварищами, созданы ради тебя, ради каждого в отдельности»[1].

[1] *Валла Лоренцо.* Об истинном и ложном благе. О свободе воли. М.: Наука, 1989. С. 236.

Поздние гуманисты столкнулись с необходимостью объяснить взаимодействия людей в обществе, что неизбежно усложнило проблему потребностей. Так, создатель утопического социализма Томас Мор (1478–1535) в знаменитой «Утопии» рисует подробную картину гуманного и справедливого общества, существующего на вымышленном острове. При этом английскому мыслителю пришлось разработать свою концепцию потребностей. Государство утопийцев заботится о каждом гражданине. Всем обеспечено полное удовлетворение насущных потребностей. В Утопии нет частной собственности, поэтому невозможно имущественное расслоение, и все люди имеют равные (хотя и ограниченные) возможности для реализации вторичных, более сложных потребностей. Однако поддержание равновесия между личными и общественными интересами требует от граждан строгой дисциплины. За преступления утопийцы могут быть обращены в рабство, а некоторые проступки караются смертной казнью.

Другой крупный мыслитель эпохи Возрождения — флорентийский дипломат и ученый Николо Макиавелли (1469–1527) — считается идеологом тоталитарных диктаторских режимов. Высшей ценностью в обществе он считал государство. Поэтому ради укрепления государства правитель может идти на любые преступления — все они имеют моральное оправдание. Концепция Макиавелли предполагает абсолютный приоритет общественных потребностей над личными. В последующие столетия такой подход — игнорирование потребностей граждан под предлогом заботы о государстве в целом — часто использовался репрессивными политическими режимами.

В конце эпохи Возрождения формируется современный тип научного знания — экспериментальная наука. Проводятся медицинские и биологические исследования человеческого организма, позволившие глубже понять объективные потребности, зависящие от физической организации людей. Религиозно-мифологическое и художественное осмысление человеческих потребностей начинает постепенно дополняться научным.

В целом эпоха Возрождения действительно вернула интерес к естественным, обусловленным природой и обществом потребностям человека. В этом она возрождает традицию античности. Начало капиталистического преобразования европейской цивилизации раскрепостило человеческие потребности. Новый взгляд на них был закреплен в идеологии гуманизма. Быстрое развитие капитализма стимулировалось освобожденными старыми потребностями и многочисленными новыми путями их удовлетворения, которые предлагало капиталистическое производство.

§ 6. Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения

Быстрое развитие европейского капитализма в XVII–XVIII вв. формировало новое понимание человека и его места в мире. Одним из создателей новой концепции был французский физик и религиозный мыслитель Блез Паскаль (1623–1662). «Человек, – писал он, – всего лишь тростинка, самая слабая в природе, но эта тростинка мыслящая. Не нужно ополчаться против нее всей Вселенной, чтобы ее раздавить; облачка пара, капельки воды достаточно, чтобы его убить. Но пусть Вселенная и раздавит его, человек все равно будет выше своего убийцы, ибо он знает, что умирает, и знает превосходство вселенной над ним. Вселенная ничего этого не знает.

Итак, все наше достоинство заключено в мысли. Вот в чем наше величие, а не в пространстве и времени, которых мы не можем заполнить. Постараемся же мыслить как должно: вот основание морали»[1].

Таким образом, «достоинство», т. е. сущность человека раскрывается в его отношениях с природой, Вселенной, а не с Богом. Эта сущность состоит в познании мира, в способности мыслить. Паскаль точно угадал главные направления развития учения о человеке в капиталистическую эпоху: его рассматривают как земное, природное существо, главная способность которого — познание, исследование окружающего мира.

Научное познание мира стало в эпоху капитализма важнейшей общественной потребностью европейской цивилизации: без науки невозможны развитие техники и победа в конкурентной борьбе. Кроме того, необходимо было теоретическое обоснование изменений в обществе, за которые борется буржуазия.

Неограниченные возможности человеческого познания признавали философы Р. Декарт, Ф. Бэкон, Д. Локк, Г. Гегель. Другое направление в философии – Дж. Беркли, Д. Юм и И. Кант – продолжило традицию скептиков и доказывало принципиальную ограниченность человеческого разума, существование непреодолимых границ, пределов удовлетворения потребности в познании.

Теории **естественного права** и **общественного договора**, популярные в XVII–XVIII вв., продолжили паскалевскую традицию поиска природных, естественных, а не божественных причин человеческих потребностей. Согласно теории естественного права, человек рожда-

[1] *Паскаль Б.* Мысли. М.: Изд-во имени Сабашниковых, 1995. С. 136–137.

ется с неотъемлемыми правами, вытекающими из самой его природы: правом на жизнь, свободу (неприкосновенность личности), стремлением к счастью, владение собственностью. На самом деле эти права, конечно, не являются врожденными, а даются обществом. Но под «естественными» просветители понимали именно те права, которые позволяют реализовать главные потребности буржуазии, связанные с формированием нового общественного строя. Аргумент об их «естественном», природном происхождении помогал добиваться лучших условий для становления капитализма.

Теория общественного договора объясняла возникновение государства также из естественных человеческих потребностей. По словам одного из создателей этой теории Томаса Гоббса (1588–1679), до возникновения государства между людьми происходила «война всех против всех». Затем люди осознали потребность в объединении и заключили между собой договор о создании государства — особой организации, занимающейся общими делами граждан в интересах всего населения. С современной точки зрения эта теория несколько поверхностна. Люди «договорились» не просто потому, что в какой-то момент поняли, как полезно государство. На определенном этапе развития общества их подтолкнули к этому глубинные материальные интересы и потребности, обусловленные уровнем развития экономики. Но теория общественного договора была важным этапом на пути изучения общественных потребностей. Она показывает, что поведение человеческих сообществ зависит от осознания ими своих потребностей, а не от воздействия непонятных сверхъестественных сил.

Развернутая концепция потребностей появляется в трудах мыслителей эпохи Просвещения (XVIII в.). Так, взгляды французских материалистов этого времени были обобщены в труде П. Гольбаха (1723–1789) «Система природы».

Гольбах считает, что «первые потребности», вложенные в человека природой, — это пища, одежда, жилище и семья[1]. «По удовлетворении их он вынужден вскоре создать себе совершенно новые потребности, или, вернее, его воображение начинает заниматься утончением первых потребностей»[2]. Человек — продукт природы, хотя и подчиняющийся наряду с законами природы еще некоторым «специальным законам»[3]. Материалисты XVIII в. еще не знали, что эти «спе-

---

[1] См.: *Гольбах П. А.* Система природы. М.: Государственное социально-экономическое издательство, 1940. С. 192.

[2] Там же.

[3] Там же. С. 52.

циальные законы» имеют не биологический, а социальный характер. Тем не менее, приблизившись к раскрытию социальной природы человека, они увидели взаимосвязь людей в обществе, существующую и укрепляющуюся именно благодаря человеческим потребностям. «Если бы все люди были совершенно довольны, то на свете не было бы никакой деятельности[1], — пишет Гольбах. Благодаря своим потребностям, желаниям, фантазиям мы находимся в зависимости от других людей; благодаря им каждый из нас вынужден — ради своего собственного интереса — быть полезным другим существам, способным доставить ему предметы, которых он сам не имеет. Всякий народ есть просто соединение множества людей, связанных друг с другом своими потребностями и своими удовольствиями»[2].

П. Гольбах приходит к выводу, что возрастание потребностей — бесконечный процесс, постоянно развертывающийся в обществе и регулирующий поведение людей: «Рост потребностей отдельных людей, а также политических обществ, является чем-то необходимым; он зависит от природы человека; когда удовлетворены естественные потребности, то они неизбежно заменяются потребностями, которые мы называем *мнимыми* или *условными*: последние становятся столь же необходимыми для нашего счастья, как и первые»[3]. Однако благоразумный человек не стремится удовлетворить любые желания и потребности. Он контролирует их, воздерживаясь от удовольствий, которые могли бы принести вред[4]. Гольбах повторяет мысль Эпикура о том, что достижение счастья вовсе не требует безудержного исполнения любых желаний, бесконечной погони за удовольствиями: «Счастье является таким редким исключением лишь потому, что люди видят его в лишних, бесполезных для их благополучия вещах или же в вещах, которые обращаются в настоящее зло для них»[5]. Французский философ, таким образом, ищет критерий разумности потребностей в их значимости для человека, для достижения им счастья.

Гольбах и другие материалисты вплоть до Людвига Фейербаха (1804–1872) развивали натуралистическую концепцию человека, фактически рассматривая его как материальное существо и часть природы. Природными свойствами человеческой натуры объяснялись и потребности. Их изменение в ходе исторического развития

[1] См.: *Гольбах П. А.* Система природы. М.: Государственное социально-экономическое издательство, 1940. С. 192.
[2] Там же.
[3] Там же. С. 192.
[4] См.: Там же. С. 183.
[5] Там же. С. 193–194.

общества ускользало от внимания просветителей. Только философы XIX в. описали потребности людей как исторически развивающуюся систему, которая усложняется от одной эпохи к другой.

§ 7. Концепции человека и его потребностей в философии XIX в.

В XIX в. мировая цивилизация переживает ряд серьезных испытаний. В ведущих европейских странах во время кризисов перепроизводства вымирают от голода тысячи людей. Еще в XVIII в. великий французский просветитель Жан Жак Руссо (1712–1778) сомневался в прогрессе современной цивилизации. Он указывал, что существует огромный слой населения, лишенный возможности нормально удовлетворять простейшие базовые потребности — промышленный пролетариат. В XIX в. нищета рабочего класса достигает таких масштабов, что в Европе начинаются вооруженные восстания и революции. Сама жизнь ставит перед наукой задачу: понять, что происходит с цивилизацией, предсказать ее будущее развитие и помочь хотя бы ослабить возникшие конфликты и противоречия. Решение этой задачи требовало крупномасштабных научных исследований, в частности углубления концепции человека.

Наука XIX в. достигает достаточно высокого уровня зрелости и начинает раскрывать глубинные законы общественного развития. В полемику о природе человека и путях эволюции общества включаются мыслители исторического масштаба. К их числу относились великие немецкие философы Георг Вильгельм Фридрих Гегель (1770–1831) и Карл Маркс (1818–1883).

Оба немецких ученых — крупнейшие диалектики, сторонники философской концепции развития. Поэтому человека и человеческие потребности они изучают не статично, как в эпоху Просвещения, а в динамике и постоянном изменении. Однако на развитие человека и общества они смотрели с диаметрально противоположных точек зрения, связанных с различиями в их мировоззрении: как известно, Гегель был последовательным идеалистом, Маркс — последовательным материалистом.

С точки зрения Гегеля, в основе реального мира лежит абсолютная идея — духовное начало, обезличенное сверхчеловеческое сознание. Его можно образно представить себе, например, как некое невидимое излучение, пронизывающее Вселенную и управляющее происходящими в ней процессами. Создав человека, абсолютная идея превра-

щается в мировой дух. Мировой дух обладает неустранимой потребностью к познанию самого себя (с материалистической точки зрения это просто потребность общества в познании мира, которой придано какое-то сверхъестественное, мистическое значение). Для познания себя мировой дух развертывает свое внутреннее содержание, проходя долгий путь исторического развития. При этом он создает все многообразие проявлений и структурных элементов общества — религию, искусство, науку, философию, семью, государство, мораль, право. История общества — это история самопознания мирового духа. У немецкого философа получается, что историей движет потребность в познании, оторванная от человека и превращенная воображением Гегеля в некую таинственную сверхчеловеческую силу. Отсюда вытекает и своеобразное понимание всех других потребностей. Главные среди них, по Гегелю — потребности духовные, материальные же («например, потребность в еде, питье, одежде»[1]) хоть и существуют, но не оказывают влияния на ход развития цивилизации. За всеми человеческими потребностями и средствами их реализации стоит мировой дух — жизнь и деятельность людей трактуется как удовлетворение потребности мирового духа в саморазвитии и самопознании.

Гегель не разработал законченной концепции потребностей, но высказал ряд глубоких новых идей об их природе. Если французские просветители туманно рассуждали о том, что один человек «доставляет» другому средства для исполнения его желаний, то Гегель ясно и четко указал на источник их удовлетворения: «Человеческий пот и человеческий труд добывают для человека средства удовлетворения его потребностей»[2]. **Потребность в труде** — неотъемлемый атрибут и важнейшее достижение цивилизации: «Варвар ленив и отличается от культурного человека тем, что он тупо и безучастно глядит перед собой, ибо практическая культура и состоит именно в привычке и потребности в занятии. Неумелый всегда производит не то, что он хочет произвести, потому что он не господин над своим собственным деланием, между тем как тот рабочий может быть назван умелым, который производит предмет таким, каким он должен быть»[3], т. е. таким, каким этого требует логика развития мирового духа. Потребность в труде («занятии») совершенствуется в истории цивилизации.

---

[1] *Гегель Г. В. Ф.* Философия права. М.; Л.: Соцэкгиз, 1934. С. 218

[2] Там же. С. 222.

[3] Там же.

Идею **исторического развития потребностей** Гегель иллюстрирует сравнением человека и животного: «*Животное* обладает ограниченным кругом средств и способов удовлетворения своих тоже ограниченных потребностей. *Человек* доказывает <...> свою всеобщность прежде всего *созданием многообразия* потребностей и средств, а затем *различением* в конкретной потребности отдельных частей и сторон...»[1]. Потребности не просто изменяются и усложняются. Немецкий философ считает, что они будут изменяться бесконечно: «Нет предела направленности общественного состояния на неопределенное увеличивание разнообразия и специфицирование потребностей, средств и удовольствий, так же как нет и предела различию между естественными потребностями и потребностями культурных людей»[2]. Более детальному анализу потребностей у Гегеля препятствовало представление о них как о продукте универсального духовного начала — абсолютной идеи.

Ученик Гегеля Людвиг Фейербах вернулся к концепции философского материализма и стал объяснять потребности из естественной, материальной природы человеческого организма. Но подняться выше трактовки человека и как продукта мирового духа, и как природы суждено было другому, самому выдающемуся ученику Гегеля — Карлу Марксу.

В своих ранних работах Маркс по-новому описывает отношение человека и природы. Гегелевская концепция мирового духа полностью отрицается. (Эта духовная сверхчеловеческая реальность признается у марксистов искаженным, фантастическим изображением человеческого сознания). Главные человеческие потребности формируются и проявляются в отношениях человека с природой и в отношениях между людьми.

Гегель писал об особом положении человека в мире, о его «всеобщности», «универсальности». В материалистической концепции Маркса этот подход имеет более конкретный и определенный смысл: «Практически универсальность человека проявляется именно в той универсальности, которая всю природу превращает в его **неорганическое** тело, поскольку она служит, во-первых, непосредственным жизненным средством для человека, а во-вторых, материей, предметом и орудием его жизнедеятельности. Природа есть **неорганическое тело** человека...»[3]. Удивительная способность, позволившая человеку

[1] *Гегель Г. В. Ф.* Философия права. М.; Л.: Соцэкгиз, 1934. С. 218.
[2] Там же. С. 221.
[3] Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения.. 2-е изд. Т. 42. С. 92.

удовлетворять свои потребности за счет бесконечной, неограниченной, «универсальной» переработки всего вещества окружающей его природы — это **труд**.

В чем главное отличие труда от деятельности животных? **Во-первых**, труд начинается с изготовления **орудий труда**. Орудие труда — это особый предмет, который человек помещает между собой и веществом природы для усиления своего воздействия на нее. Именно орудие труда позволяет человеку подняться в некотором смысле над природой, встать выше всех живых существ (см.: гл. 2, § 1). **Во-вторых**, труд — это **целенаправленная** деятельность. Он неотделим от сознания. В начале процесса труда человек формулирует цель, мысленный образ создаваемого им потребного будущего, а затем материализует его, воплощает в осязаемую вещественную форму. Напомним известное рассуждение Маркса о механизме трудовой деятельности: «Паук совершает операции, напоминающие операции ткача, и пчела постройкой своих восковых ячеек посрамляет некоторых людей-архитекторов. Но и самый плохой архитектор от наилучшей пчелы с самого начала отличается тем, что, прежде чем строить ячейку из воска, он уже построил ее в своей голове. В конце процесса труда получается результат, который уже в начале этого процесса имелся в представлении человека, то есть идеально»[1].

Все специфически человеческие, социальные потребности удовлетворяются с помощью предметно-орудийной целенаправленной трудовой деятельности. Поэтому сам **труд** превращается в **главную, фундаментальную потребность** человеческого рода. Без трудовой деятельности, создающей весь мир искусственных вещей («вторую природу», по выражению Маркса), человеческий образ жизни в принципе невозможен.

Понятие потребности занимает центральное место в обосновании главной философской идеи Маркса — концепции исторического материализма, или материалистического понимания истории. Согласно этой концепции, определяющую роль в развитии общества в конечном счете играют материальное производство и материальные потребности человека, которые оно удовлетворяет. **Духовные потребности** вторичны, производны от **материальных**, они зависят от материального производства, хотя и оказывают на него менее сильное обратное воздействие. Излагая свою философскую концепцию общества, Маркс подчеркивает, что «первая предпосылка всякой человеческой истории — это, конечно, существование живых человеческих индиви-

---

[1] *Маркс К., Энгельс Ф.* Сочинения. 2-е изд. Т. 23. С. 189.

дов»[1]. Люди, **во-первых**, начинают удовлетворять свои потребности, обусловленные их физической, природной организацией: добывать пищу, обустраивать жилище, изготовлять одежду. Таким образом, **биологические** потребности являются исходными, первичными стимулами человеческой деятельности. **Во-вторых**, у людей возникают новые, более сложные **социальные** потребности, которые тоже требуют удовлетворения. Так начинает действовать закон возвышения потребностей, в более примитивной форме замеченный еще Гольбахом и Гегелем (см.: гл. 2, § 6). Механизм возвышения потребностей не возникает в живой природе, поскольку взаимодействие животных того или иного вида с окружающей средой остается все время одинаковым, оно не может усложняться и совершенствоваться, как человеческий труд. **В-третьих**, люди производят других людей, удовлетворяя тем самым и свои **личные** потребности (биологические и социальные), и **общую** потребность всего человеческого рода в поддержании собственного существования. Наконец, **в-четвертых**, между людьми в процессе производства и потребления независимо от их воли и сознания формируется объективная, материальная связь. Эта связь вызвана их потребностями и способом производства материальных благ. Таким образом, в концепции Маркса устанавливается зависимость между биологическими и социальными, духовными и материальными, личными и общественными потребностями. (Их соотношение будет подробнее рассмотрено на материале современных исследований в гл. 4).

Экономический анализ потребностей человека был продолжен Марксом в «Капитале» и ряде других работ.

Общефилософская концепция человека в марксизме развивает и уточняет те представления о человеке, которые формировались в науке последних столетий. Маркс и его единомышленник Фридрих Энгельс (1820–1895) рассматривали человека как «высший цвет», «высший продукт», вершину развития материи. Он возникает «с железной необходимостью», материя порождает мыслящие существа «в силу самой своей природы». Эта концепция воспроизводит на более высоком, уже научном уровне, наивное древнегреческое понимание человека как микрокосма, миниатюрной копии всей Вселенной. Именно потому, что человек заключает в себе все уровни сложности материального мира, его потребности направлены на все сферы этого мира и он может все эти сферы преобразовывать. Развивая традицию гуманизма эпохи Возрождения, марксизм впервые дает ему строгое

[1] *Маркс К., Энгельс Ф.* Сочинения. 2-е изд. Т. 3. С. 19.

экономическое обоснование. Так, высшей целью и смыслом исторического процесса считается не сближение с Богом, не самопознание абсолютной идеи, не удовлетворение всех возможных потребностей, а гармоничное (в идеале — всестороннее) развитие человеческой личности и общества, создающего благоприятные условия для раскрытия способностей индивида. Удовлетворение и развитие потребностей — инструмент для раскрытия творческого потенциала человека. С точки зрения Маркса, экономические законы действуют таким образом, что постепенно усиливается потребность в высокообразованных, всесторонне развитых работниках. Гуманистические преобразования всей общественной жизни в конце концов станут экономической необходимостью. Они откроют возможности для свободного развития человеческих способностей и глубоко взаимосвязанных с ними потребностей.

К. Маркс и Ф. Энгельс одними из первых исследовали влияние экономики и всей социальной среды на развитие человеческой личности. Человек и его потребности исторически изменяются, эволюционируют. Их удовлетворение до сих пор было прямо связано с классовой борьбой — жестким соперничеством различных классов и социальных групп в борьбе за обладание собственностью и за доступ к произведенным обществом материальным и духовным благам. Марксизм, таким образом, сосредоточил свое внимание преимущественно на внешних социальных детерминантах развития личности. Внутренние психологические механизмы формирования потребностей более подробно изучались уже в XX в. в рамках других научных направлений — прежде всего во фрейдизме, неофрейдизме и экзистенциализме.

После смерти К. Маркса и Ф. Энгельса их концепции общества, человека и человеческих потребностей широко обсуждаются, подвергаются критике, но в то же время развиваются и используются в науках об обществе. В последующих главах мы еще будем касаться некоторых моментов полемики вокруг их взглядов.

Литература к главе 2

1. *Валла Лоренцо.* Об истинном и ложном благе. О свободе воли. М.: Наука, 1989.
2. *Гегель Г.* Философия права. М.; Л.: Соцэкгиз, 1934.
3. *Гольбах П.* Система природы. М.: Государственное социально-экономическое издательство, 1940.

4. *Замалеев А. Ф.* Человек в мировоззрении русского средневековья // Человек в зеркале наук. Л.: Изд-во ЛГУ, 1991.
5. *Каган М. С.* Эстетика как философская наука. СПб.: ТОО ТК «Петрополис», 1997.
6. *Маркс К., Энгельс Ф.* Немецкая идеология. Сочинения. 2-е изд. Т. 3.
7. *Маркс К.* Капитал. Т. 1 // Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения. 2-е изд. Т. 23.
8. *Маркс К.* Экономическо-философские рукописи 1844 года // Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения. 2-е изд. Т. 42.
9. *Маслоу А.* Мотивация и личность. 3-е изд. СПб.: Питер, 2003.
10. *Масон В. М.* Первые цивилизации. Л.: Наука, Ленинградское отд., 1989.
11. Материалисты Древней Греции / Под ред. М. А. Дынника. М.: Государственное издательство политической литературы, 1955.
12. *Оконская Н. Б.* Диалектика социального и биологического в историческом процессе. Пермь: Пермский гос. ун-т, 1975.
13. *Паскаль Б.* Мысли. М.: Издательство имени Сабашниковых, 1995.
14. *Сызарова Е. Г.* Ценностные элементы сознания человека древнееврейского общества (по текстам Пятикнижия) // Человек в культуре обществ древности, Средневековья и Возрождения. Иваново: Ивановский гос. ун-т, 1999.
15. Фрагменты ранних греческих философов. Ч. 1. М.: Наука, 1989.
16. *Ясперс К.* Смысл и назначение истории. М.: Политиздат, 1991.

Вопросы для повторения

1. Какие потребности доминировали в первобытном обществе?
2. Как первобытное общество относилось к индивидуальным и общественным потребностям?
3. Какие изменения в потребностях людей произошли в эпоху ранних цивилизаций?
4. Какие способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей предложены в Библии?
5. В чем состоит концепция потребностей у Демокрита и Эпикура?
6. Какие изменения во взглядах на потребности происходят в учении софистов?

7. Каковы особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев?
8. Какова концепция человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы?
9. Какие подходы к проблеме человека и потребностей существовали в средневековой России?
10. В чем состояло изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения?
11. Как понимали потребности человека мыслители Нового времени?
12. В чем сходство и различие концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса?

Глава 3

СОВРЕМЕННЫЕ НАУЧНЫЕ КОНЦЕПЦИИ ЧЕЛОВЕКА И ЕГО МЕСТА В МИРЕ

§ 1. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.

XX в. в науке и философии часто называли веком человека: почти все философские школы и идеи вращались вокруг объяснения его природы и сущности. Поэтому мы только кратко обозначим наиболее важные вехи в формировании научной концепции человека и обсудим самые известные представления о развитии потребностей.

В XX в. происходило обсуждение и осмысление теории Чарльза Дарвина (1809–1882). Согласно Дарвину, человек возник в результате естественного процесса эволюции живой природы. Он имеет животных предков и, следовательно, его потребности формировались на основе потребностей животных. Еще Николай Коперник (1473–1543), образно выражаясь, сверг человека с пьедестала: оказалось, что мы живем не в центре мира, на «привилегированной» планете, а на одной из многих планет, обращающихся вокруг Солнца, которое тоже оказывается одной из многих звезд. По Дарвину, человек формировался по тем же законам, что и другие живые существа. Не следует ли и объяснение современного общества строить на этих общих биологических законах, прежде всего на законе естественного отбора? Такой подход к природе человека предложил **социальный дарвинизм**, вульгаризировавший идеи Дарвина.

Социальный дарвинизм попытался свести закономерности развития человеческого общества к законам биологической эволюции. Естественный отбор и борьба за выживание наиболее приспособленных субъектов рассматривались в этой концепции как определяющие факторы общественной жизни. Предшественником социального дар-

винизма считается Т. Р. Мальтус (1766–1834), а непосредственным основателем — Герберт Спенсер (1820–1903).

Социальные дарвинисты поставили важную и сложную научную проблему — попытались понять, какую роль в человеческой жизни играют механизмы биологической эволюции, объяснить взаимодействие биологического и социального начал в обществе. Однако их решение этого вопроса, как в конце концов признало большинство ученых, оказалось явно ошибочным. В обществе действительно происходят борьба и отбор, но их механизмы очень сильно отличаются от естественного отбора и борьбы за существование в живой природе. Поэтому все события в жизни общества (победа политической партии на выборах, переход от доиндустриального общества к индустриальному и постиндустриальному) остаются абсолютно непонятными, если их пытаться объяснять исходя не из социальных, а из биологических, дарвиновских законов. Сам Дарвин никогда не пытался это делать. Поведение отдельного человека также зависит от его социальных, а не только биологических потребностей. Крайние, наиболее реакционные варианты социального дарвинизма сближались с расистской и фашистской идеологией.

Другой вариант объяснения природы человека и его потребностей был предложен великим австрийским психологом и психиатром Зигмундом Фрейдом (1856–1939)[1]. Согласно созданному им учению — **психоанализу**, — в основе человеческого поведения лежат чисто биологические инстинкты и потребности. В первую очередь это сексуальное влечение — либидо, скрытое в подсознательных слоях психики. Общество отличается от природы тем, что уже в древности, у первобытных людей возникли социальные механизмы, которые резко уменьшали возможности удовлетворения сексуальных потребностей. Последние были жестко ограничены всевозможными обычаями, традициями, нормами поведения, а с появлением государства — правовыми нормами. В результате возникновения социального контроля сексуальные потребности не могли быть удовлетворены так просто, как это возможно у животных. Сексуальная энергия **либидо** подвергалась **сублимации** — т. е. переводилась в другие формы психической энергии. На основе сублимации либидо возникли новые,

---

[1] Классик современной английской философии Карл Поппер (1902–1994) говорил, что людьми, больше всех повлиявшими на развитие цивилизации в XX веке, были К. Маркс и З. Фрейд. Учение Фрейда широко известно, оно обсуждается в курсах «Психология и педагогика» и «Философия». Поэтому мы не будем излагать его целиком.

чисто человеческие группы потребностей — в разумном познании, религии, искусстве, творческом самовыражении. С точки зрения Фрейда, если бы общество не ограничило удовлетворение сексуальных потребностей, не подвергло их фрустрации, человек так и остался бы в животном состоянии и не смог бы создать культуру. Именно ограничение удовлетворения сексуальных потребностей привело к возникновению потребностей социальных, чисто человеческих.

Учение Фрейда — очень яркая и смелая попытка понять мир человеческих потребностей, практически первая научная концепция сексуального поведения человека. Однако позже психологи, социологи и философы в большинстве своем пришли к выводу, что он сильно преувеличил значение сексуальных влечений. Корректировку его концепции начали уже ближайшие ученики Фрейда — создатели неофрейдизма. Дело в том, что, вопреки мнению австрийского психиатра, сексуальные влечения при всей своей значимости — не единственный фактор, определяющий человеческое поведение. Сексуальные потребности даже нельзя признать насущными: многие люди (например, монахи) отказываются от их удовлетворения и благополучно доживают до глубокой старости. В то же время отказ от удовлетворения хотя бы на минимальном уровне насущных потребностей (в еде, питье, воздухе, температурном режиме) полностью несовместим с жизнью.

По мнению современных ученых, социальные потребности возникли не только из-за упорядочения сексуального поведения. Еще более весомую роль в формировании общества сыграли насущные потребности и совершенствование процесса труда, который отнюдь не был просто альтернативой сексу.

В науке XX в. получила широкое подтверждение концепция формирования человека и общества в процессе развития трудовой деятельности — трудовая теория антропосоциогенеза. Впервые она была предложена Ф. Энгельсом в работе «Роль труда в процессе превращения обезьяны в человека»[1]. Выделив три главных человекообразующих фактора — труд, социальную организацию (коллективный образ жизни) и членораздельную речь — Энгельс фактически прослеживает процесс усложнения потребностей и способностей человека в ходе развития труда и мышления. В развитии потребностей взаимодействуют биологические и социальные механизмы, причем последние оказываются направляющими, более весомыми.

---

[1] См.: *Маркс К., Энгельс Ф.* Сочинения. 2-е изд. Т. 20. С. 486-499.

Эволюция человека и его потребностей — сложный процесс, имеющий и биологическую, и социальную составляющие. Если социальная наиболее подробно описана в марксизме, то биологическая объясняется в рамках современного варианта дарвинизма — синтетической теории эволюции.

Специалисты по синтетической теории эволюции рассматривают появление человека как завершение главных этапов биологической эволюции, своеобразный выход живого за свои собственные пределы и формирование новой, социальной формы материи. Это крупнейший араморфоз в истории живого[1]. Ведущий советский биолог-эволюционист академик И. И. Шмальгаузен (1884–1963) так описал переход от животного мира к человеку: «Под араморфозом мы понимаем повышение организации, связанное с расширением среды для организма. Можно представить себе беспредельное расширение среды, т. е. не только расселение организма по всей поверхности земного шара, где только возможна жизнь вообще, но и использование всех жизненных ресурсов. Такой организм займет совершенно особое положение, так как он возвысится над всеми организмами, овладеет всей средой и подчинит ее своим потребностям. Такой высший этап араморфного развития вносит, следовательно, нечто принципиально новое — господство над условиями среды. Само собой разумеется, что овладеть всей средой может (в определенную геологическую эпоху) только один вид организмов, так как овладение всей средой означает господство над всеми остальными организмами. Этот последний мыслимый этап эволюции достигнут в настоящее время человеком. <...> Благодаря своей культуре и социальным формам труда человеку удается постепенно овладеть всеми жизненными ресурсами земли и даже увеличивать их продукцию соответственно своим потребностям. Вся внешняя среда оказывается подчиненной человеку. <...> На этой высшей биологической основе шло затем дальнейшее развитие человека, определяемое принципиально отличными социальными факторами...»[2].

Дарвиновский и марксистский подходы к объяснению потребностей человека здесь объединяются. Достигнув вершины биологиче-

[1] Араморфоз — это «приспособительные изменения, при которых повышается общая энергия жизнедеятельности взрослых потомков», «поднятие организации в целом на высший уровень, дающий организму возможность использования новых материалов и факторов внешней среды» (*Шмальгаузен И. И.* Пути и закономерности эволюционного процесса. Избранные труды. М.: Наука, 1983. С. 206).

[2] *Шмальгаузен И. И.* Пути и закономерности эволюционного процесса. Избранные труды. Указ. изд. С. 215–216.

ского развития, вид Homo sapiens осваивает процесс труда и поднимается на качественно новый уровень существования. Теперь он может использовать для удовлетворения своих потребностей весь внешний мир. Человек не только потребляет любое нужное ему вещество живой и неживой природы, но и искусственно формирует совершенно новую сферу действительности — вторую природу, мир искусственных предметов, орудий труда.

С несколько другой стороны подошло к объяснению природы человека научное направление, получившее название «русский космизм». В этом течении объединялись ученые самых разных взглядов — в том числе такие религиозно-мистические мыслители, как Н. Ф. Федоров (1828–1903) и П. А. Флоренский (1882–1943). Нас интересует, прежде всего, научный подход к проблеме человека, разработанный двумя выдающимися представителями русского космизма — Константином Эдуардовичем Циолковским (1857–1935) и Владимиром Ивановичем Вернадским (1863–1945).

К. Э. Циолковский считал, что во Вселенной уже возникли разные виды разумных существ, и предсказывал путь эволюции человечества как космической цивилизации на миллиарды лет вперед. Эти идеи в наше время выглядят довольно фантастично, так как наука не располагает никакими подтверждающими их эмпирическими данными. Однако ряд мыслей великого мечтателя оказался гораздо ближе к реальности и имеет прямое отношение к сегодняшним острым проблемам цивилизации. Так, он считал, что человек с его трудовой деятельностью занимает в материальном мире особое место: «...разум человека — это сильнейший фактор Вселенной, более мощный, чем моря и океаны, Солнце и всевозможные катаклизмы. Во Вселенной нет ничего более могущественного, чем ум человека или ему подобного существа»[1]. Самый знаменитый афоризм Циолковского содержит целую философскую концепцию развития цивилизации: «Земля — колыбель человечества, но нельзя вечно жить в колыбели». Ученому принадлежит, таким образом, великая догадка, обоснованность которой с каждым днем подтверждается все больше и больше. Ресурсы любой планеты ограничены — человечество почувствовало это в условиях экологического кризиса. Как впервые показали авторы знаменитого первого доклада Римскому клубу (Римский клуб — авторитетная международная организация ученых, которые исследуют глобальные проблемы современной цивилизации и пытаются по-

---

[1] *Чижевский А. Л.* На берегу Вселенной: годы дружбы с Циолковским. Воспоминания. М.: Мысль, 1995. С. 396.

строить модели ее дальнейшего развития)[1], уже в обозримом будущем на Земле начнет ощущаться нехватка важнейших природных ресурсов. В дальнейшем их исчерпание может привести к сокращению промышленного производства и постепенному саморазрушению цивилизации. В этих условиях особенно актуальна догадка Циолковского: он предположил, что выход на какой-то стадии развития с материнской планеты может быть объективным законом развития цивилизаций. Вследствие исчерпания ресурсов планеты выход в космос может стать не каким-то романтическим увлечением, а насущной потребностью человечества, без удовлетворения которой оно с некоторого момента не сможет существовать. Цивилизация будет вынуждена или деградировать и погибнуть, или перейти к новой, космической фазе своего существования. Хотя полное исчерпание природных ресурсов — дело не ближайших лет, готовиться к этой новой фазе развития необходимо уже сегодня. Первым шагом на этом пути стали пилотируемые космические полеты и орбитальные станции.

Следует отметить, что заслуги Циолковского не ограничиваются теоретической концепцией космизации человечества (хотя и приобретающей сейчас все большую актуальность). Ему принадлежит конкретная техническая идея, без которой выход цивилизации в космос был бы невозможен. В начале XX в. было совершенно непонятно, как построить летательный аппарат, позволяющий человеку преодолеть земное притяжение и попасть в межпланетное пространство. Самолет, вертолет и воздушный шар могли двигаться только в плотных слоях атмосферы. Реактивный двигатель тоже не позволял достичь необходимой для полетов в космос скорости. В результате двадцати лет работы К. Э. Циолковский нашел технический принцип, позволивший преодолеть притяжение Земли. Это оказалась многоступенчатая ракета. Через несколько десятилетий после смерти ученого идея многоступенчатой ракеты была успешно использована Сергеем Павловичем Королевым и Вернером фон Брауном для создания первых космических летательных аппаратов. В середине XX в. человечество действительно вступило в новую эпоху — эру освоения космоса, незадолго до этого предсказанную К. Э. Циолковским. Освоение космоса порождает совершенно новые потребности цивилизации и открывает новые возможности их удовлетворения.

В. И. Вернадский был основоположником учений о биосфере («сфере жизни») и ноосфере («сфере разума»). Биосфера — это часть земной поверхности, преобразованная живыми организмами.

---

[1] *Медоуз Д. Х., Медоуз Д. Л.* и др. Пределы роста. М.: Изд-во МГУ, 1991.

Понятие биосферы выражает единство всего живого и окружающей его среды. После возникновения человека биосфера начинает постепенно превращаться в ноосферу — часть природы, которая контролируется и преобразуется человеческим разумом. «Ноосфера, — писал В. И. Вернадский, — есть новое геологическое явление на нашей планете. В ней впервые человек становится *крупнейшей геологической силой*. Он может и должен перестраивать своим трудом и мыслью область своей жизни, перестраивать коренным образом по сравнению с тем, что было раньше. Перед ним открываются все более и более широкие творческие возможности»[1]. Другие ученые называли часть природы, преобразованную деятельностью человека, техносферой, антропосферой и второй природой.

В. И. Вернадский первым осознал, что расширение ноосферы в индустриальную эпоху, более глубокая переработка вещества природы в промышленности поставили цивилизацию в новые условия существования. Эти условия не сразу и не до конца осознаны человечеством. Раньше люди были вынуждены соотносить свои потребности с потребностями других людей, что регулировалось моралью, традициями и правом. Теперь у общества появилась необходимость соотносить эти потребности с возможностями и законами биосферы — иначе она может деградировать и ухудшить условия существования человека. Регуляция отношений общества с природой в рамках ноосферы сама становится важной общественной потребностью. Потребности такого рода получили название **экологические потребности**. Из-за непродуманности крупномасштабных воздействий на природу человек уже создал зоны экологического бедствия (такие как район Сахель[2] в Африке или район Аральского моря). Корыстные личные и групповые интересы, приводя к постепенному разрушению природной среды, приходят в противоречие с общими потребностями цивилизации в гармоничном развитии биосферы и ноосферы. Общество испытывает необходимость в сознательной регуляции, управлении потребностями в экономическом развитии и в сохранении среды своего обитания. Необходимо создание специальных механизмов, методов и процедур для поддержания баланса между этими потребностями. В последние годы примером крупномасштабного международного сотрудничества для достижения этой цели можно считать разработку Киотского протокола о регуляции вредных выбросов в атмосферу в масштабах всей планеты. Проблемы развития цивили-

[1] *Вернадский В. И.* Живое вещество и биосфера. М.: Наука, 1994. С. 550.

[2] Сахель — территории, прилежащие к пустыне Сахара.

зации, осознанные В. И. Вернадским в первой половине XX в., с каждым годом становятся все острее.

Концепции русского космизма созвучна возникшая в 70-х гг. XX в. идея связи человека и Вселенной, которая получила название **антропный принцип** (от «антропос» — человек).

Антропный принцип впервые был сформулирован астрономом Б. Картером. Суть его состоит в следующем. Физики и астрономы, изучавшие основные физические константы нашей Вселенной (такие как постоянная Планка, гравитационная постоянная, заряд электрона, константа сильного взаимодействия), задумались над вопросом: почему эти физические величины именно такие, какими мы их знаем? Что было бы, если бы они оказались больше или меньше? Подсчеты показали, что значения этих констант могли бы варьировать только в очень узких пределах. Если бы они выходили за эти пределы, никаких мыслящих существ во Вселенной не могло бы возникнуть. Так, «более сильное гравитационное воздействие было бы несовместимо с образованием планет и, значит, с существованием наблюдателей»[1], т. е. разумных существ. «Можно привести аналогичные, но даже еще более сильные аргументы, налагающие априорные[2] ограничения на фундаментальные параметры физики, — продолжает Б. Картер. — Например, хорошо известно, что константа сильного взаимодействия велика лишь настолько, что на пределе обеспечивает связь нуклонов в ядрах: если бы она была несколько меньше, то водород был бы единственным элементом, и это, по всей вероятности, также было бы несовместимо с существованием жизни»[3]. На основе этих соображений Б. Картер формулирует сам антропный принцип, указывающий на глубокую связь человека и Вселенной: «Вселенная (и, следовательно, фундаментальные параметры, от которых она зависит) должна быть такой, чтобы в ней на некотором этапе эволюции допускалось существование наблюдателей»[4]. Эту мысль можно выразить несколько иначе. Человек мог бы и не возникнуть в нашей Вселенной. Но раз уж мы существуем (человек все-таки воз-

---

[1] *Картер Б.* Совпадение больших чисел и антропологический принцип в космологии // Космология. Теории и наблюдения / Пер. с англ., изд. 1974 г. М.: Мир, 1978. С. 378.

[2] Априорный – существующий «до опыта», в данном случае – являющийся очевидным еще до начала научного исследования. Термин «априорный» (a priori) введен в науку основоположником немецкой классической философии И. Кантом (1724–1804).

[3] *Картер Б.* Совпадение больших чисел и антропологический принцип в космологии. Указ. изд. С. 379.

[4] Там же. С. 373.

ник), можно сделать абсолютно достоверный вывод: в прошлом Вселенная не могла развиваться как угодно. Она развивалась таким образом, что в ней постепенно подготавливалось появление разумного существа (возникали атомы и молекулы, жизнь, позвоночные животные). Точно известно, что во Вселенной не произошло ни одного события, которое делало бы появление человека невозможным. Из простого факта нашего существования следует, что появление человека постепенно подготавливалось всем ходом развития материального мира. Природа человека и природа мира имеют глубокое внутреннее единство.

На первый взгляд может показаться, что антропный принцип указывает на связь человека и Вселенной, но не имеет никакого отношения к человеческим потребностям. Однако Б. Картер не только формулирует концепцию человека как вселенского, космического по своей сути существа. Он вводит в научную методологию важный исследовательский принцип: сталкиваясь с любым реальным явлением, мы уже знаем, что должен был существовать целый набор других явлений и событий, сделавших это явление возможным. Исследователи человеческих потребностей в сервисе или маркетинге приходят к аналогичному принципу, и это не случайно, так как методы исследования в разных областях человеческой деятельности имеют много общего между собой. Если налицо некая потребность, мы сможем до конца понять ее, только рассмотрев предшествующие условия, обстоятельства и стадии развития, которые сделали ее возможной.

Двадцатый век не был просто эпохой мирного расцвета науки и техники, взрывного роста человеческих потребностей и средств их удовлетворения. Это был также век страшных мировых войн, во время которых уничтожены десятки миллионов людей и чудовищных диктаторских режимов, также уничтоживших многие миллионы. Уже после Первой мировой войны стало ясно, что реальность опровергла старое гегелевское представление об осмысленности и разумности всемирной истории. Человек может действовать неразумно, разрушая свой собственный мир, история цивилизации исполнена трагичности и абсурдности. Как чувствует себя человек в этом несправедливом, абсурдном и трагичном мире?

Проблему ощущения, переживания человеком своего существования в XIX в. поставил великий русский писатель Федор Михайлович Достоевский (1821–1881). В его книгах маленький человек задавлен окружающим бездушным миром и тяжело переживает эту подавленность. В XX в. идеи Достоевского были положены в основу крупного философского и литературного направления — экзистен-

циализма. Главная проблема философии для экзистенциалистов — экзистенция, то есть ощущение и переживание человеком своего бытия в мире. Это переживание выражается в ряде экзистенциальных состояний — таких как страх, забота, досада, ужас, решимость, совесть, вина, тоска, скука. Человеческий разум стремится противостоять абсурдности и трагичности бытия, придать ему смысл. «Я говорил, что мир абсурден, но я слишком поспешил, — писал классик французского экзистенциализма Альбер Камю (1913–1960). — Сам по себе этот мир неразумен — вот все, что можно сказать о нем. Абсурдно же столкновение этой иррациональности с отчаянной жаждой ясности, зов которой раздается в глубинах человеческой души. Абсурд зависит от человека в той же мере, в какой он зависит от мира. В настоящий момент он их единственная связь. Он соединяет их так, как людей может соединять одна только ненависть. И это все, что я могу внятно различить в необъятной вселенной, где протекает приключение моей жизни. <...> Еще никогда, быть может, атака на разум не была столь напористой, как в наше время»[1]. С точки зрения экзистенциалистов, мир «безрассудно молчалив», он не содержит ни задания, ни запроса к человеку, ни оправдания его поступков, ни ответа на вопрос о человеческом предназначении. Созданная религией, философией Гегеля и другими культурными традициями иллюзия разумности мира, его справедливости и расположенности к человеку ведет к расплате — к разочарованию в этой разумности, отчаянию и самоубийству.

Придать миру смысл, считают экзистенциалисты, может только сам человек. Никто и ничто не сделает этого за нас. На человеке лежит огромная ответственность — делать выбор, принимать решения, наполнять смыслом жизнь всего общества и свою собственную. Экзистенциалисты утверждают, что смысл человеческого бытия — в бунте против бессмысленности и абсурдности окружающего мира. В этом прослеживаются умонастроения французского движения Сопротивления (период немецкой оккупации Франции во время Второй мировой войны), участниками которого были А. Камю и другой классик экзистенциализма — Жан Поль Сартр (1905–1980). В работе «Бытие и ничто», написанной в 1943 г. в оккупированном Париже, он критикует З. Фрейда за признание решающей роли подсознания в человеческом поведении. С точки зрения Сартра, человек всегда принимает решения сознательно и несет полную ответственность за свои

[1] *Камю А.* Миф о Сизифе. Указ. соч. С. 43.

действия (т. е. за тот смысл, который он вложил в свое существование и в свою деятельность).

Такой подход хорошо понятен с политической и моральной точек зрения — в условиях подпольной борьбы были предельно высоки моральные требования к человеку, касающиеся ответственности за свое поведение и свой выбор. В то же время с научной точки зрения отрицание роли бессознательного и подсознательного начала, многообразных воздействий внешнего мира в формировании человеческого поведения явно неправильно. Так, например (если вернуться к главной теме нашего курса), формирование потребностей происходит под воздействием множества объективных и субъективных факторов. Чем полнее мы учтем эти факторы, тем точнее сможем предсказать развитие той или иной потребности и обусловленного ею поведения потребителей.

Глубокая концепция человека и его положения в современном западном мире была разработана во второй половине XX в. выдающимся психоаналитиком, социологом и философом, создателем **гуманистического психоанализа** Эрихом Фроммом (1900–1980).

В концепции человека Э. Фромма объединяются подходы марксизма, фрейдизма и экзистенциализма. В работе «Из плена иллюзий. Как я столкнулся с Марксом и Фрейдом» он показывает, что концепции этих мыслителей опираются на европейскую гуманистическую традицию и дополняют друг друга: «Общей почвой, на которой произросла мысль как Маркса, так и Фрейда, является концепция гуманизма и человечности. <...> Гуманистическим идеалом Возрождения является универсальный человек, который рассматривался в качестве высшего продукта естественного развития. <...> Взгляд Фрейда сужался его механистическим материализмом, который объяснял потребности человеческой природы сексуальностью человека. Взгляд Маркса был гораздо более широким благодаря тому, что он видел, как классовое общество уродует человека, и поэтому мог составить представление о неизуродованном человеке и возможностях для его развития в том случае, если общество станет подлинно человечным. Фрейд был либеральным реформатором, Маркс — радикальным революционером. Но сколь бы разными они ни были, их объединяло непреклонное желание освободить человека, непоколебимая вера в то, что средством освобождения является истина, а условием освобождения — способность человека разорвать оковы иллюзий»[1].

---

[1] *Фромм Э.* Из плена иллюзий. Как я столкнулся с Марксом и Фрейдом // Фромм Э. Душа человека. М.: Республика, 1992. С. 307.

Сам Фромм подробно анализирует состояние человеческой личности в современном ему обществе — т. е. в западных странах второй половины XX в. Так, в работе «Иметь или быть?» он проводит мысль, что человек может придерживаться одной из двух альтернативных жизненных ориентаций: ориентации на **бытие** или ориентации на **обладание**. Тот, кто ориентируется на бытие, стремится быть богатой, развитой личностью, а ориентирующийся на обладание — обладать как можно большим количеством вещей, материальных богатств.

«Выбор между обладанием и бытием противоречит здравому смыслу, — пишет Э. Фромм. — *Обладание* представляется естественной жизненной функцией: чтобы жить, мы должны обладать различными вещами. Более того, мы должны получать удовольствие от принадлежащих нам вещей. И может ли вообще возникнуть такая альтернатива в обществе, высшая цель которого — иметь, и иметь как можно больше, и в котором о человеке можно сказать так: “Он стоит миллион долларов”? При такой установке, наоборот, складывается впечатление, что суть бытия именно и заключается в обладании и что человек — ничто, если он ничего *не имеет*. Тем не менее альтернатива “обладание или бытие” была стержнем систем великих Учителей жизни»[1]. «Эмпирические антропологические и психоаналитические данные свидетельствуют о том, что *обладание и бытие — это два основных способа существования человека и преобладание одного из них определяет различия в индивидуальных характерах людей и типах социального характера*»[2]. «Под бытием я понимаю такой способ жизни, при котором человек и не *имеет* ничего, и не *желает иметь* что-либо, но счастлив тем, что продуктивно использует свои способности и чувствует себя в *единении* со всем миром. Гете, безмерно влюбленный в жизнь, один из выдающихся борцов против одностороннего и механистического подхода к человеку, выразил свое предпочтение бытию, а не обладанию во многих своих произведениях... “Фауст” — яркий пример описания конфликта между бытием и обладанием (Мефистофель — олицетворение последнего)»[3]. Современное общество ценит, однако, только модус обладания — «современный человек не может понять дух того общества, которое не ори-

---

[1] *Фромм Э.* Психоанализ и религия. Искусство любить. Иметь или быть? Киев: Ника-Центр, 1998. С. 202.
[2] Там же. С. 203.
[3] Там же. С. 205–206.

ентировано на собственность и алчность»[1]. (Будем надеяться, что в данном случае Э. Фромм несколько преувеличивает).

Жизнь по принципу обладания или по принципу бытия формирует у людей разные системы потребностей и ориентирует их на разные модели потребления. Установки на обладание максимальным набором благ порождают особую жизненную стратегию — **потребительство**. «Потребительство характеризуется установкой, суть которой заключается в стремлении поглотить весь мир. Потребитель — это требующий соски вечный младенец». «Основными объектами современного потребительства в сфере досуга являются машина, телевизор, путешествия и секс, и, хотя принято считать такое времяпрепровождение активным досугом, правильнее было бы называть его *пассивным*». «В современных развитых промышленных обществах потребление — наиболее важная из форм обладания». «Нынешние потребители могут определять себя по такой формуле: *я есть то, чем я обладаю и что я потребляю*»[2].

Далее, правда, обнаруживается, что в современном обществе потребности развиваются под воздействием не только модуса обладания, но и модуса бытия. Фромм подробно описывает различие подходов к образованию, власти, общению, любви, религии, познанию, построенных на основе принципа обладания или принципа бытия. Так, потребность в познании, формирующаяся на основе одного из них, сильно отличается от потребности в познании, основанной на другом принципе[3].

Концепция Эриха Фромма довольно удачно описывает систему противоречий личности современного типа, сформировавшегося в западных странах. При этом акцент делается в первую очередь на психологии человека и влиянии на него социальной среды. Проведенный Фроммом анализ направлений развития личности, системы ценностей западной цивилизации помогает лучше понять все эти аспекты концепции потребностей.

В целом можно сделать вывод, что в XX в. проблема человека и его потребностей была подвергнута настоящему мозговому штурму. Подходы к ней образуют довольно пеструю мозаику — от сохраняющихся религиозных концепций до естественно-научных, экономических, психологических, социологических и философских. Интересно,

---

[1] *Фромм Э.* Психоанализ и религия. Искусство любить. Иметь или быть? Киев: Ника-Центр, 1998. С. 206.

[2] Там же. С. 214.

[3] Там же. С. 215–217, 226–227.

что при этом представители различных наук, школ и направлений часто приходят к похожим выводам. Такое сходство свидетельствует, по-видимому, о довольно глубоком уровне понимания проблемы человека, достигнутом современной наукой.

§ 2. Представления о человеке в истории науки: что мы можем взять из них сегодня?

Учение о человеке и его потребностях прошло довольно долгий путь развития. Рассматривая итог этого пути, следует выделить несколько наиболее важных идей, сохраняющих свое значение до настоящего времени. Можно сказать, что на эти идеи опираются современная концепция потребностей и применяемые на практике стратегии сервисной деятельности.

1. Человек является микрокосмом — концентрированной копией, миниатюрным вместилищем всех сил и законов Вселенной. Сущность человека и сущность окружающего мира глубоко взаимосвязаны. Поэтому мир можно изучать двумя способами: либо раскрывать его собственные законы, либо анализировать его связь с человеком, давать ему оценку исходя из человеческих потребностей и интересов. В этом смысле софисты говорили, что «человек есть мера всех вещей», некий масштаб и эталон, на основании которого оцениваются все явления действительности.

2. Человек — особое, уникальное явление природы, вершина ее развития. Античные мыслители считали, что человек может быть соперником богов и во многом приближается к ним силой своего разума и воли. Христианство считало его любимым, высшим и самым совершенным творением бога. Великие гуманисты эпохи Возрождения искали в человеке прекрасное божественное начало. В науке XIX–XX вв. возникла точка зрения, что материальный мир (или «абсолютная идея» Гегеля) порождает человека в процессе своего развития «с железной необходимостью», «в силу самой своей природы» (Энгельс). Поэтому между человеческими потребностями и окружающим человека миром природы должна существовать какая-то глубинная, необходимая связь.

3. В истории цивилизации возникло много вариантов религиозной идеологии и религиозных концепций человека. Некоторые современные мыслители утверждают, что для человечества вообще и

для России в частности нет альтернативы религиозному мировоззрению. Так, существует точка зрения, что после отказа от традиционной советской идеологии ее место может занять только православная религия. В действительности это утверждение ошибочно, так как альтернатива религиозному мировоззрению в современном мире, конечно, существует. Это гуманистическая идеология, считающая главной целью общества всестороннее развитие человеческой личности. Свободное развитие человека (и через него — всего общественного организма) включает в себя формирование и развитие человеческих способностей и потребностей в процессе научного исследования и преобразования самого человека и окружающего мира. Гуманистические идеи начали формироваться достаточно давно — мы обнаруживаем их в текстах Ветхого и Нового Заветов, в поучениях Иисуса Христа, а затем, уже в завершенном и систематизированном виде — у мыслителей эпохи Возрождения и французских просветителей. Экономическое обоснование гуманизма впервые дается в работах Карла Маркса. Современная концепция гуманизма содержится, например, в трудах экзистенциалистов и Эриха Фромма. Гуманистическая идеология всегда ориентируется на всестороннее развитие способностей и потребностей — не только на потребление готовых вещей и услуг, но и на материальное и духовное творчество, преобразование мира для развития каждой личности как условия прогрессивного развития всего человеческого сообщества.

4. Человек является материальным социальным существом. Аристотель называл его «общественным животным». Но в то же время люди являются живыми организмами и подчинены всем законам природы. Потребности человека тоже делятся на первичные — биологические и вторичные — социальные. Поэтому в истории науки была поставлена проблема: по каким законам взаимодействуют социальное и биологическое начала в человеке? К этому сложному и дискуссионному вопросу мы вернемся в главе 4.

5. Человек удовлетворяет свои потребности посредством труда, материального производства Труд — это уникальный социальный процесс, возникающий вместе с человеком. Удовлетворяя другие потребности, труд сам превратился в важнейшую потребность общества.

6. Еще одна потребность человека, осознанная только в XX в., — это потребность в освоении космоса. Исчерпание природных ресурсов планеты, по-видимому, приводит к тому, что на каком-то этапе своей эволюции цивилизация вынуждена начать освоение космического пространства. Так, земная цивилизация, недавно начавшая экспансию в космос, в обозримом будущем может превратиться в фактор

3–2092

космической эволюции. Выход в космос уже приводит к формированию нового класса материальных и духовных потребностей — вплоть до такой экзотической, как потребность в развитии космического туризма.

7. В настоящее время стало ясно, что потребности человека постепенно эволюционируют и заметно различаются в разные исторические эпохи. У конкретного человека они формируются в сложном взаимодействии со всей общественной системой. В разные эпохи складываются различные типы потребления. Так, согласно Э. Фромму, в обществе может доминировать или стремление развивать собственные творческие способности личности, или стремление к накоплению материальных ценностей, максимальному увеличению потребления созданных другими людьми благ. Экономическая история потребления будет кратко описана в главе 5, а его психологические аспекты — в главе 6.

§ 3. Человек и его место в мире. Мировоззренческие основания теории потребностей[1]

Наиболее глубинное мировоззренческое основание теории потребностей и теории сервисной деятельности — общая философская концепция человека и его места в мире. На основе современных наук о природе и обществе положение человека в материальном мире можно достаточно точно описать и на основе этого описания сделать выводы о принципах его отношения с природой и о перспективах развития общества. Поэтому до конкретного анализа человеческих потребностей мы кратко изложим философскую концепцию человека.

Человек является продуктом бесконечного развития материального мира. В известной нам части Вселенной последовательно возникли четыре главные, качественно различные формы материи: физическая, химическая, биологическая и социальная. Их взаимосвязь можно изобразить графически.

Развитие материи имело ярко выраженную направленность от низшего к высшему, от простого к сложному. Так, физическая форма материи возникла раньше других (в результате Большого взрыва) и яв-

---

[1] Рассмотренная в данном разделе концепция развития и человека подробно изложена в монографиях: *Орлов В. В.* Материя, развитие, человек. Пермь: Пермский госуниверситет. 1974; *Орлов В. В.* Человек, мир, мировоззрение. М.: Молодая гвардия, 1985.

ляется низшей по отношению ко всем остальным. Химическая форма материи — высшая по отношению к физической и низшая по отношению к биологической и социальной (рис. 2).

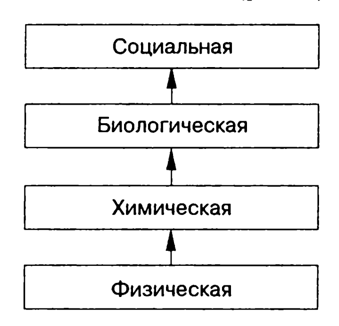


Рис. 2. Основные формы материи

Социальная форма материи (общество) возникла последней и является высшей по отношению ко всем другим. Между низшими и высшими формами материи существуют сложные отношения, которые можно выразить в нескольких закономерностях (они нам понадобятся для описания взаимосвязи биологического и социального в человеке).

В процессе развития материи действовали две закономерности: высшие формы материи становились все сложнее по содержанию и все меньше по распространенности, т. е. занимали меньше места в пространстве, чем низшие. Главный критерий, позволяющий отличить высшее от низшего, состоит в том, что в высшем сохраняется все основное содержание низшего и в дополнение к нему появляется новое, более сложное содержание. Так, химическое вещество подчинено всем законам физики (например, закону сохранения и превращения энергии). Но оно существует по новым, химическим, законам и занимает во Вселенной намного меньше места, чем физическая форма материи. Живое, в свою очередь, не нарушает законов химии, но собственные законы развития жизни (естественный отбор, борьба за существование, передача наследственной информации) совершенно невозможно свести к законам химии и объяснить только на их основе. Наконец, общество, существуя по своим собственным социальным законам, опять же занимает гораздо меньший объем пространства, чем живая материя. Эта закономерность сужения распространенности высших форм материи по сравнению с низшими позволяет уточнить их соотношение и графически изобразить его в виде конуса (рис. 3).



Рис. 3. Соотношение основных форм материи в процессе развития

Развитие материального мира как бы «идет на конус, сужается»: последующие, высшие формы материи меньше распространены в природе, занимают в пространстве меньше места, чем низшие. В результате такого сужения распространенности в конце концов возникает общество — самая сложная и самая малораспространенная в пространстве форма материи. Что происходит потом?

Развитие физической, химической и биологической форм материи происходило за счет усложнения их субстрата. Так, химическое вещество развивалось от простейших молекул, состоящих из нескольких атомов, до сложных органических макромолекул, в которые входит несколько сот тысяч атомов. Живая природа развивалась от бактерий и одноклеточных до приматов. Колоссальное различие между амебой и обезьяной сразу бросается в глаза: в ходе биологической эволюции тело животных изменилось почти до неузнаваемости — как по сложности строения, так и по размерам. В обществе же все происходит по-другому: несмотря на огромные изменения, пережитые человечеством за несколько миллионов лет, строение тела людей изменилось очень мало. В последние тысячелетия крупные скачки в развитии цивилизации почти не отражаются на физической организации человека. В чем же тогда состоит развитие общества и почему оно так сильно отличается от развития других форм материи?

Ответ на этот вопрос дают уже изложенные в главах 2 и 3 концепции формирования человека и общества. Вместе с человеком в материальный мир приходит совершенно новый и уникальный процесс — труд. Главным механизмом развития человека и общества становится не изменение строения организма (как было у животных), а трудовая деятельность.

Труд — не какой-то «местный», локальный социальный процесс. Он имеет глубокие предпосылки, заложенные во всех возникших до

общества формах материи. Если говорить на языке философских понятий, каждая форма материи создает гораздо больше конструктивных возможностей, чем она способна реализовать. Простейший изготовленный человеком предмет (каменный топор, лук со стрелами, стол или стул и т. п.) состоит только из вещества природы, но природа никогда не создает его самостоятельно. Автомобиль или компьютер тоже состоят только из атомов и молекул, т. е. из вещества природы, но было бы смешно ожидать, что они где-то возникнут без вмешательства человека. Освоив трудовую деятельность, человек создал единственный в мире материальный процесс, позволяющий реализовать такие скрытые возможности природы. Если бы она обладала разумом и волей, можно было бы выразиться более образно: природа миллиарды лет ожидала, пока возникнет сила, способная реализовать ее скрытые, «законсервированные» конструктивные возможности. С появлением человека и человеческого труда изменилась вся Вселенная, так как труд является совершенно новым механизмом развития материи. Общество стало развиваться за счет преобразований не человеческого тела, а всех более простых форм материи. При этом возникает тот мир искусственных, очеловеченных предметов, которому мыслители XIX–XX вв. подыскали несколько названий: «вторая природа», «техносфера», «антропосфера», «ноосфера». Учитывая этот механизм развития общества, можно так графически изобразить его связь с другими формами материи (рис. 4).

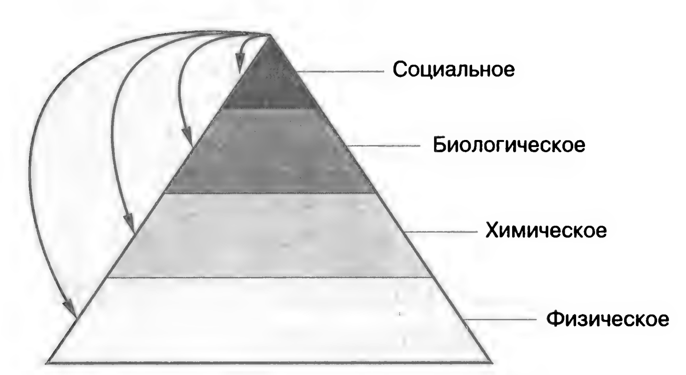


Рис. 4. Воздействие социальной формы материи на более простые ее формы

Развитие общества «вперед», «вверх» происходит за счет его обращения «назад», т. е. путем перестройки более простых форм материи, — как известных сейчас, так и тех, которые будут открыты

в будущем. Это направление развития выражают в парадоксальном афоризме: «Вверх по лестнице, идущей вниз». Бесконечная сложность, неисчерпаемость природы создает базис для бесконечного развития труда, а вместе с ним — мышления и всего человеческого общества в целом.

Человеческие потребности и труд связаны отношением взаимодействия. Удовлетворяя одни потребности, трудовая деятельность (которая тоже является общественной потребностью) порождает другие, направляется теперь на их удовлетворение и так далее до бесконечности. Неживая природа не имеет никаких потребностей. В ней действуют только объективные законы. Экзистенциалисты правы в том, что природа не дает человеку заданий или целей. Ни она, ни фантастические сверхъестественные силы не могут придать смысл нашему существованию и деятельности. У животных простейшие потребности уже появляются (но не осознаются), так как организм нуждается в поддержании определенных отношений со средой. Только потребности человека удовлетворяются в процессе труда, а поэтому осознаются и находятся в постоянном развитии. Бесконечное развитие способности к труду и человеческих потребностей становится возможным благодаря бесконечности материального мира, на преобразование которого направлен труд. Однако возможность перестройки природы, создания ноосферы может реализовываться по-разному. Удовлетворение человеческих потребностей не детерминировано жестко и однозначно — человек распоряжается им сам, делая выбор, о котором говорят экзистенциалисты. В настоящее время ведущие политические деятели и ученые ищут способы направлять удовлетворение человеческих потребностей в позитивное, а не разрушительное русло, находить баланс интересов различных стран, народов и социальных групп. Свой вклад в решение этой проблемы может внести и сервисная деятельность.

§ 4. Человек как социальное существо. Соотношение социального и биологического в обществе

Как показывает наука о человеке (понятие «человек» будет здесь употребляться в широком, родовом смысле — не как отдельный индивид, личность, а как человеческий род, социальная форма движения материи), он имеет биологические и социальные потребности.

Для выяснения взаимосвязи между ними необходимо сначала ответить на более общий вопрос: как вообще связаны в человеке социальное и биологическое начала? Является ли он социальным, биологическим или неким двойственным, социально-биологическим существом? На этот вопрос пока не существует однозначного ответа. Мы изложим здесь точку зрения ряда философов и биологов, основанную на диалектической концепции развития, концепции соотношения основных форм (ступеней развития) материи и на исследованиях в области биологии и медицины.

В философии, социологии, психологии и других науках об обществе сложились четыре концепции соотношения социального и биологического в человеке (обществе):

1) человек — прежде всего **биологическое** существо, подчиненное законам природы;
2) человек — чисто **социальное** существо;
3) человек имеет двойственную **социально-биологическую** природу, является биосоциальным существом;
4) человек имеет **целостную социальную природу**, которая в снятом, подчиненном виде заключает в себе закономерности физической, химической и биологической форм материи.

Рассмотрим эти концепции подробнее.

1. Понимание человека как **биологического, природного существа** преобладало в философии французских материалистов XVIII в. и Л. Фейербаха. Оно противостояло идеалистической концепции Гегеля: с его точки зрения, человек — прежде всего духовное, мыслящее существо, а общество — это закономерный этап развития абсолютной идеи. В XIX в. биологическое понимание человеческой сущности использовали социальные дарвинисты, которые пытались объяснить развитие цивилизации открытыми Ч. Дарвином законами естественного отбора и борьбы за существование. Однако после создания материалистической концепции общества этот подход оказался явно устаревшим: труд, сознание, смена фаз развития общества никак не подпадали под действие законов биологии, и данный подход утратил поддержку большинства ученых. В сфере сервиса, пожалуй, особенно ясно видно, что человек имеет не только биологические потребности, а те биологические потребности, которые у него действительно есть (в еде, одежде, жилище и т. п.), всегда выражаются и удовлетворяются в особых, социально обусловленных формах.

2. Определение человека как **чисто социального существа** никогда не пользовалось широкой поддержкой ученых. Оно может быть

результатом сильной вульгаризации концепции марксизма, в которой впервые было введено понятие социальной формы материи и социальной природы человека. «Чисто социальную» концепцию высказывают отдельные специалисты, не учитывающие биологического аспекта природы человека и общества.

3. Представление о человеке как **биосоциальном**, или **социально-биологическом существе** широко распространено в российской науке. Иногда к биологическому и социальному добавляют еще третье, психическое начало, т. е. человек понимается как единство биологического, психического и социального. «Человек, — пишет автор одного из лучших учебников философии, — представляет собой целостное единство биологического (организменного), психического и социального уровней, которые формируются из двух — природного и социального, наследственного и прижизненно приобретенного»[1]. Совершенно ясно, что на человека и общество влияют и биологические, и социальные законы. (Что касается психического компонента, то его выделение в качестве третьей детерминанты человека выглядит как странное нарушение законов логики: психика, сознание являются социальными явлениями, следовательно, социальная составляющая человека и так уже включает в себя психические процессы). При решении социально-экономических проблем, при формировании и удовлетворении потребностей неизбежно приходится учитывать и социальные факторы, и чисто биологические закономерности человеческого организма. Так, при оказании туристических или экскурсионных услуг клиенты не должны испытывать физические нагрузки, слишком тяжелые для организма. Человеку необходимы также питание, сон и отдых. При оказании информационных, консультативных и образовательных услуг необходим учет биологических механизмов работы органов чувств и памяти: человек не может, например, воспринимать и анализировать слишком большие потоки информации, ее нужно подавать в удобной для усвоения форме (устной, письменной или экранной). По-разному происходит восприятие информации у детей и у взрослых. В общем, биологический компонент человеческих потребностей недооценивать нельзя (тем более что многие из этих потребностей — насущные), поведение человека определяется не только чисто социальными факторами.

Однако социально-биологическая концепция природы человека все же не объясняет, каким образом взаимодействуют в индивиде и в обществе социальные и биологические законы. Если следовать логи-

---

[1] *Спиркин А. Г.* Философия: Учебник. М.: Гардарики, 1999. С. 347.

ке простого перечисления — в обществе есть и биологическое, и социальное — то правильнее было бы вообще считать человека каким-то «физио-химио-биосоциальным» существом. В самом деле, наш организм подчиняется не только социальным и биологическим законам, но и законам физики и химии.

4. Соотношение социального и биологического в человеке и обществе наиболее полно и точно описывает концепция **целостной (интегральной) социальной природы человека**[1]. Человек рассматривается как социальное существо, в котором, как в микрокосме, сохраняются свойства и закономерности биологической формы материи. На этой концепции необходимо остановиться подробнее.

Соотношение биологического и социального в человеке подчиняется следующим закономерностям:

- **во-первых**, социальное возникает из биологического и является новым качественным уровнем развития материи. Этот уровень имеет свои собственные законы, не сводимые к законам биологии, химии и физики. Так, законы экономики, закономерности смены общественно-экономических формаций абсолютно невозможно объяснить, «вывести» из законов биологической формы материи. Новое, чисто социальное качество человека выражено прежде всего в труде, сознании и во всей сложной системе общественных явлений, возникающей в результате исторической эволюции труда и сознания. Ускоренное развитие сервисного сектора экономики в последние десятилетия также вызвано социальными процессами формирования постиндустриального общества, а не какими-либо изменениями в биологической основе цивилизации или человеческого организм;
- **во-вторых**, с появлением социальных качеств человек не перестал, конечно, быть живым существом. Биологические особенности человека устанавливают некоторые рамки и пределы, ограничивающие возможности развертывания социальных процессов. Физическая организация человека такова, что он не может, например, долго обходиться без пищи, самостоятельно передвигаться со скоростью автомобиля или копать землю с производительностью экскаватора. Ограниченность биологических возможностей прямо влияет на производительность труда, способность усваивать информацию, на скорость осуществления любого вида дея-

---

[1] См., например: *Орлов В. В.* Материя, развитие, человек. Указ. соч.; *Оконская Н. Б.* Диалектика социального и биологического в историческом процессе. Пермский университет. Пермь, 1975.

тельности. Таким образом, биологическая основа человеческого организма не определяет содержания высших по отношению к ней социальных процессов, но задает некоторые границы и пределы, за которые социальные процессы выйти не могут. Эта закономерность прямо влияет на развитие потребностей. Общество стремится удовлетворять только те из них, которые не противоречат биологическим возможностям организма. Потребности, разрушающие биологическую основу общества, обычно признаются неразумными и на них накладываются общественные (т. е. социальные по своему происхождению) запреты. Так, во всех странах с настороженностью (а то и просто отрицательно) относятся к услугам, связанным с применением наркотиков и сильнодействующих ядовитых веществ, с искусственным оплодотворением или прерыванием беременности, с клонированием стволовых клеток, изменением генетического аппарата человека, изменением пола. Важнейшее требование к товару или услуге — их максимально возможная безопасность для здоровья и жизни человека;

- **в-третьих**, социальная деятельность человека оказывает обратное направляющее воздействие на биологическую основу его организма, изменяя и перестраивая ее (в тех пределах, которые допускают законы биологии). Так, переход к прямохождению, изменение скелета, мускулатуры и особенно развитие руки происходили у первобытных людей под воздействием социальной трудовой деятельности. Социальные катаклизмы — голод, войны, экономические кризисы и т. п. — приводят к изменению продолжительности жизни и ухудшению здоровья людей. Успешное экономическое развитие государств, наоборот, создает лучшие возможности для удовлетворения биологических потребностей человека в пище, жилье, для роста численности населения, улучшения состояния здоровья и других положительных биологических изменений в обществе.

Направляющее воздействие социального приводит к тому, что биологические качества человека продолжают развиваться и достигают большего совершенства, чем у животных. В этом смысле говорят, что человек — «самое живое из всех живых существ». Биология человека — самая развитая и совершенная биология. Это выражается в том, что человек в биологическом отношении приспособлен к занятию любой экологической ниши, любой среды обитания — вплоть до космического пространства. Кроме того, человек обладает наибольшей в животном мире физической активностью. Существуют

подсчеты, согласно которым человек в течение жизни тратит на 1 кг живого веса в 6 раз больше энергии, чем наиболее активные хищники. Социальная активность приводит к повышению биологической активности организма (человек двигается больше, чем животные). Прав был Гегель: «...Практическая культура и состоит именно в привычке и потребности в занятии» (см.: гл. 2, § 7).

В ходе исторического развития меняется социальный запрос на биологические особенности человеческого организма. С момента возникновения человека современного, кроманьонского типа физическая организация и умственные способности людей изменились очень мало. Однако в процессе образования и воспитания на основе одного и того же биологического организма можно создать разные типы личности. При этом в разные исторические эпохи оказываются востребованы совершенно различные биологические черты и задатки человека. Так, в эпоху примитивного физического труда ценится физическая сила, а в эпоху компьютеров — интеллектуальные, творческие способности. (Один из наиболее выдающихся людей современности, основатель компании «Майкрософт» Билл Гейтс шутит по этому поводу, что, живя в более древние времена, он едва ли добился бы в жизни заметных успехов и скорее всего просто стал бы добычей какой-нибудь зверюги). Все эти примеры показывают, что социальное начало человека хотя и зависит от низшего по отношению к нему биологического, все же направляет развитие последнего и определяет содержание исторического процесса. Это означает, что природа человека целостна, социальна, а социальная форма материи в диалектически снятом, подчиненном виде содержит в себе свою биологическую, химическую и физическую основы.

Механизм взаимодействия общества и его природной основы наиболее точно описывает именно концепция интегральной социальной природы человека.

Концепция двойственной, социально-биологической природы человека обычно исходит из того, что в истории общества идет борьба между биологическим и социальным началом. Говорят, например, что человек все больше и больше «очеловечивается», культура вытесняет из него зверя и т. п. Таким образом, в процессе общественного развития роль биологических процессов уменьшается, а роль социальных пропорционально увеличивается. Значение биологической основы человеческого организма уменьшается и сужается. Человек становится все «более социальным» и все «менее биологическим» существом. Эту концепцию можно выразить графически (рис. 5).

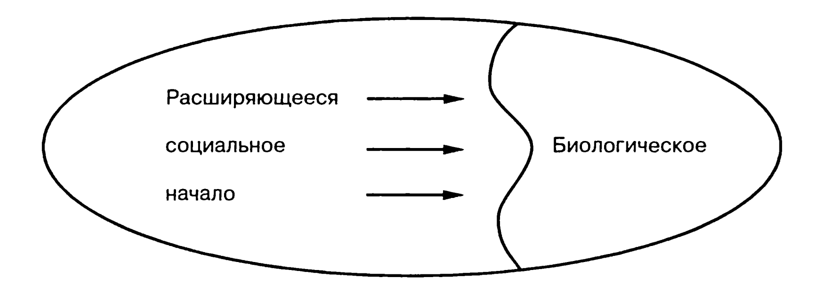


Рис. 5. Изменение роли социального и биологического компонентов в обществе

Опираясь на такой подход, говорят, например, что школа должна давать ученикам больше знаний, развивать интеллект, готовить человека к социальной адаптации в реальном мире, начинающемся за порогом школы, и т. п. При этом биологическое начало в человеке или игнорируется, или признается несущественным. Так, считается, что сексуальное влечение достаточно просто ограничить, потребность в пище удовлетворяется достаточно легко, а потребность в физических нагрузках человек должен удовлетворять как умеет своими силами (делать гимнастику и т. п.). Неэффективность такого подхода ярко демонстрирует даже официальная российская статистика. Средняя продолжительность жизни в России намного меньше, чем в странах «большой семерки», подавляющее большинство школьников уже с детства приобретают серьезные нарушения здоровья, распространены наркомания и алкоголизм. Эти явления имеют множество экономических и политических причин, однако логично поставить вопрос: не является ли одной из этих причин то, что деятельность общества основывается на неправильном, упрощенном понимании взаимодействия социального и биологического?

С точки зрения концепции целостной, интегральной природы человека, биологическое — основа социальных процессов, которая в ходе развития общества не ослабевает, а, наоборот, усиливается вместе с укреплением собственно социального. Социальное не «вытесняет» из человека некое «звериное начало», а развивается только вместе с этим включенным в него биологическим началом. Их взаимодействие в истории общества изображено на рис. 6.

Укрепление, а не ослабление биологических основ общества — необходимое условие успешного развития чисто социальных качеств и способностей человека.

Эта недостаточно понятая современным обществом закономерность достоверно подтверждается рядом исследований, проведенных в течение последних десятилетий. Так, плохое состояние здоровья школьников по всей Российской Федерации явно связано с недостатком физической активности. Согласно исследованиям, проведенным еще в 70–80-е гг. XX в. в нескольких республиках СССР, школьники и студенты тратят на занятия спортом в среднем 4 часа в неделю. Между тем обоснованный медиками минимум, необходимый для поддержания нормального состояния здоровья, — 12 часов для школьников и 10 часов для студентов. «Обобщая данные исследований, проведенных на Украине, а также в других республиках, включая Эстонию, можно утверждать, что минимальную норму двигательной активности получают не более 10% трудящихся и школьников»[1]. С происходящим в современном обществе увеличением психических нагрузок физические нагрузки должны не ослабевать, а, наоборот, увеличиваться, чтобы скомпенсировать, уравновесить нагрузки на психику. Поэтому, например, старую советскую практику, когда школьникам, получающим плохие оценки, не давали посещать спортивные секции, следует считать безграмотной. Характерно, что наиболее высокий процент людей, во взрослом возрасте занимающихся физкультурой и спортом, в упомянутом исследовании был обнаружен среди ученых Сибирского отделения АН СССР, т. е. у тех, кто много и успешно занимается интеллектуальной деятельностью[2]. Усиленные физические нагрузки им только помогают.

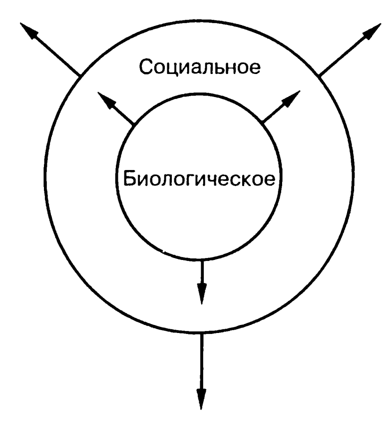


Рис. 6. Развитие социального на основе укрепления и развития включенного в него биологического компонента, а не в противовес ему

Еще одна важная черта биологии человека — ее универсальность. Она проявляется, в частности, в том, что постоянное выполнение монотонных, однообразных физических движений несовместимо с биологией человека и уродует его организм. Так, у работников однооб-

---

[1] Социально-биологические проблемы физической культуры и спорта / Бака М. М. и др. Киев: Здоров'я, 1983. С. 21–22.

[2] См.: Там же. С. 20.

разного и напряженного конвейерного производства намного чаще, чем у кого-либо другого, возникают проблемы с физическим и психическим здоровьем. (Поэтому в западных странах предпринимаются попытки разрабатывать технологии, альтернативные конвейерным). Спортсмены, усиленно занимающиеся только одним видом спорта, довольно быстро заходят в тупик: их результаты перестают расти. Единственный выход, которым пользуются в таких случаях, — переключение на другие его виды. Только одновременное занятие разными спортивными дисциплинами позволяет добиться положительных сдвигов в том главном виде спорта, в котором человек выступает на соревнованиях. Человеческий организм, в отличие от организма животного, не терпит узкой специализации в физических нагрузках. Если она возникает в процессе труда, необходима компенсация в виде спорта, туризма, физической культуры. Если общество не создает условий для такой деятельности, закономерно входят в моду другие, разрушительные для организма виды компенсации мышечного и нервного напряжения — с помощью асоциального (преступного) поведения, алкоголя и наркотиков.

Мы живем в эпоху формирования постиндустриального общества, когда разворачиваются кризисные процессы во многих сферах человеческой деятельности (экологический кризис, кризис доверия, кризис семьи и т. п.). Специалисты утверждают, что есть основания говорить и о состоянии **социально-биологического кризиса**, в котором находится современная цивилизация. В период формирования человеческого общества биологическая организация человека постепенно приспособилась к трудовой деятельности. Под ее воздействием изменялась рука, возникло прямохождение, развивался мозг, совершенствовались нервная система и органы чувств. Формирование индустриальной и постиндустриальной цивилизации, особенно возникновение компьютерного труда, повлекло за собой качественное изменение физических нагрузок на организм. Однако биологические приспособительные механизмы работают гораздо медленнее, чем развивается современная техника и меняется образ жизни. Технические новшества внедряются под влиянием экономических и политических интересов отдельных людей и социальных групп. При этом никто на первых порах не задумывается, насколько они соответствуют биологическим возможностям организма. Неизбежно возникает более или менее сильное рассогласование между этими возможностями и новой техникой, технологическими процессами, новым ритмом жизни. Наверное, самый яркий пример таких рассогласований — освоение атомной энергии. Оказалось, что возможности организма вообще ис-

ключают работу с радиоактивными материалами на основе старых промышленных технологий: урановые стержни, например, невозможно носить в руках, обтачивать напильником и т. п. — это несовместимо с жизнью.

Сложное, не до конца изученное разрушающее воздействие на организм оказывают работа на компьютере, мощная звуковоспроизводящая аппаратура, новые, синтезированные человеком химические вещества, навязанный современным обществом режим работы и отдыха и многие другие факторы окружающей нас «второй природы». Одним словом, очевиден вывод: необходимы специальные усилия общества по согласованию новых реальностей общественной жизни и биологических возможностей человеческого организма. Это противоречие не может разрешиться само собой.

Сервисная деятельность выполняет очень важные функции в преодолении дисгармонии между социальными процессами и биологическими особенностями человека. **Во-первых**, можно с высокой степенью вероятности предсказать, что в обозримой исторической перспективе будут существовать и усиливаться потребности в различных видах рекреационной деятельности, т. е. в восстановлении физических и психических сил человека в условиях тяжелых нагрузок на организм. Эта деятельность в той или иной форме присутствует во многих видах сервиса — в социальном и медицинском обслуживании, в образовании, в гостиничном и туристическом сервисе, в применении и обслуживании необходимых для них техники и оборудования. **Во-вторых**, могут возникать новые виды потребностей, методы их удовлетворения и услуги, связанные с изменением биологических условий существования человека. Новые потребности в удовлетворении биологических запросов организма — которое всегда происходит в той или иной социально выработанной форме — могут создать сферы применения для новых направлений и технологий сервисной деятельности.

Таким образом, взаимосвязь биологических и социальных факторов развития человека и общества не остается неизменной. Она эволюционирует вместе со всей общественной системой. Отслеживание происходящих при этом изменений — одно из условий эффективного функционирования системы сервиса.

Литература к главе 3

1. *Вернадский В. И.* Живое вещество и биосфера. М.: Наука, 1994.
2. *Камю А.* Творчество и свобода. М.: Радуга, 1990.

3. Космология. Теории и наблюдения / Пер. с англ. изд. 1974 г. М.: Мир, 1978.
4. *Масионис Дж.* Социология. 9-е изд. СПб.: Питер, 2004.
5. *Оконская Н. Б.* Диалектика социального и биологического в историческом процессе. Пермь: Пермский ун-т, 1975.
6. *Орлов В. В.* Материя, развитие, человек. Пермь: Пермский ун-т, 1974.
7. *Орлов В. В.* Человек, мир, мировоззрение. М.: Молодая гвардия, 1985.
8. Сервисная деятельность: Учеб. пособие / Под общ. ред. В. К. Романович. 3-е изд. СПб.: Питер, 2005.
9. Социально-биологические проблемы физической культуры и спорта / Бака М. М. и др. Киев: Здоров'я, 1983.
10. *Спиркин А. Г.* Философия: Учебник. М.: Гардарики, 1999.
11. *Фрейд З.* Введение в психоанализ: Лекции. М.: Наука, 1989.
12. *Фромм Э.* Душа человека. М.: Республика, 1992.
13. *Фромм Э.* Психоанализ и религия; Искусство любить; Иметь или быть? Киев: Ника-Центр, 1998.
14. *Чижевский А. Л.* На берегу Вселенной: годы дружбы с Циолковским. Воспоминания. М.: Мысль, 1995.
15. *Шмальгаузен И. И.* Пути и закономерности эволюционного процесса. Избранные труды. М.: Наука, 1983.
16. *Энгельс Ф.* Роль труда в процессе превращения обезьяны в человека // Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения. Изд. 2-е. Т. 20.

Вопросы для повторения

1. В чем ошибочность социального дарвинизма?
2. Как понимал человеческие потребности Зигмунд Фрейд?
3. Как объясняется место человека в мире современной синтетической теорией эволюции?
4. Какова концепция человека и пути развития цивилизации в русском космизме?
5. Что такое биосфера и ноосфера?
6. В чем состоит антропный принцип?
7. Какова концепция человека в экзистенциализме, с какими главными проблемами он сталкивается в современном мире?

8. В чем состоят главные идеи гуманистического психоанализа Эриха Фромма?
9. Какие исторически возникшие идеи о природе человека сохраняют актуальность в современном мире?
10. Какое место занимает человек в эволюции материи с точки зрения современной науки?
11. Какие существуют концепции соотношения социального и биологического в человеке (обществе)?
12. В чем недостатки социально-биологической концепции человека?
13. В чем состоит концепция интегральной социальной природы человека?
14. Как влияют на сервисную деятельность закономерности взаимодействия социального и биологического в человеке (обществе)?

Глава 4

КОНЦЕПЦИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ В ФИЛОСОФИИ

Общепризнанной классификации потребностей пока не существует. Поэтому нам придется использовать различные логические основания для их систематизации. Наш способ описания потребностей предполагает выделение четырех уровней анализа. В данной главе мы обсудим первый, наиболее общий из них — философский. На этом уровне потребности подразделяются на биологические и социальные, материальные и духовные, личные и общественные, рутинные и творческие. На втором, более частном уровне (см.: гл. 5) анализируется экономический аспект потребностей и экономические механизмы их формирования и удовлетворения. В главе 6 излагается социально-психологическая концепция потребностей. Наконец, в главе 7 рассматриваются некоторые проблемы и конкретные методы удовлетворения потребностей посредством сервисных технологий.

§ 1. Биологические и социальные потребности

Потребности человека делят на биологические и социальные. К биологическим относятся потребности в пище, одежде, жилище, в продолжении рода, в соответствующей особенностям организма природной среде, обеспечивающей нормальные условия жизнедеятельности организма. Многие биологические потребности принадлежат к числу насущных, т. е. без их удовлетворения человек вообще не может существовать. В то же время биологические потребности человека отличаются от биологических потребностей животных: все они перестроены социальным способом существования и приобрели специфическую «очеловеченную» форму. В конечном счете они остаются все же биологическими по своей природе. Так, насущная потребность в пище, безусловно, удовлетворяет биологические запросы организма, но всегда реализуется в специфической для данной общественной системы форме. Каждый народ имеет свою национальную кух-

ню и сложные традиции совместного застолья, употребления (или отказа от употребления) спиртных напитков. Потребность в сексуальных отношениях и в продолжении рода, конечно, имеет биологическое происхождение, но разные народы в различные эпохи по-разному ограничивали сексуальные контакты, создав для этого систему традиций, правил и обычаев. Существуют разные формы брака и исторически сложившиеся в каждой культуре брачные церемонии. Столь же разнообразно удовлетворяется и биологическая потребность в одежде. Традиции и обычаи, связанные с модой, являются некой социальной надстройкой над первичной биологической потребностью защищать тело от холода и непогоды.

Социальные потребности сложнее биологических, поскольку связаны с качественно более высоким способом существования. Все социальные потребности формируются в конечном счете на основе труда и абстрактного мышления — чисто человеческих качеств и способностей. Основные различия биологических и социальных потребностей можно свести к следующим пяти моментам.

1. Социальные потребности не возникают в ходе дарвиновской биологической эволюции, а искусственно воспроизводятся человеком в процессе преобразования природной среды и самого себя.
2. Социальные потребности универсальны. Человек как универсальное существо может производить «по меркам любого вида» (Маркс). Человек живет всей природой, превращает ее в свое «неорганическое тело», «вторую природу» и для удовлетворения своих потребностей способен использовать любые ее сферы и материалы.
3. Социальные потребности человека носят исторический характер, т. е. могут непрерывно развиваться (закон возвышения потребностей). Потребности животного того или иного биологического вида, наоборот, остаются практически неизменными в течение всего времени существования этого вида.
4. Человеческие потребности, подобно трудовой деятельности и познанию, способны развиваться бесконечно, они не имеют каких-то непреодолимых границ и пределов эволюции.
5. Все человеческие потребности в той или иной мере осознаются и поэтому до какой-то степени подвластны целенаправленному формированию и контролю (которого не может быть у животных).

Любая социальная потребность имеет свою биологическую основу, некий биологический пласт или компонент (см.: гл. 3, § 4). Так,

человеческий организм исторически формировался в процессе труда, поэтому для нормального функционирования он даже биологически нуждается в некотором объеме трудовой деятельности. Биологическая потребность в труде оказывается фундаментом для развития собственно социальной потребности в труде. Социальная потребность в труде выражает сущность социального бытия человека, без нее невозможно существование общества и полноценное развитие личности.

Каждая социальная потребность, таким образом, имеет биологическую составляющую и для своего удовлетворения требует расхода физической (биологической) энергии. Поэтому, как отмечалось в гл. 3, § 4, сервисная деятельность, направленная на удовлетворение социальных потребностей, требует учета и их биологического компонента — например, физических возможностей людей, их утомляемости, механизмов восприятия и переработки информации.

§ 2. Материальные и духовные потребности

Некоторые современные ученые разделяют потребности на 3 группы: материальные, социальные и духовные. Такое деление вызывает возражения, так как нарушает законы логики: все социальные потребности могут быть включены в число материальных или в число духовных потребностей. Мы исходим из того, что деление потребностей на материальные и духовные происходит по одному основанию, а на социальные и биологические — по другому. И первое, и второе деление полезны для понимания мира потребностей, так как они показывают различные закономерности их функционирования и развития.

Материальные потребности — это потребности человека в обеспечении своего материального существования. В материальных потребностях можно выделить два пласта: относительно простые **материальные биологические потребности** и более сложные — **материальные социальные потребности**. К материальным биологическим относятся потребности в пище, одежде, жилище, благоприятной окружающей среде, физическом здоровье и физической безопасности, в продолжении рода. В современном сервисе существует множество отраслей и направлений, которые обслуживают каждую из этих потребностей. Так, удовлетворением потребностей в пище непосредственно занимаются система общественного питания и ресторанный сервис, потребностей в одежде — пошивочные и ремонтные ателье, склады

и магазины, прачечные, химчистки, потребностей в жилище — ремонтно-строительные организации, потребностей в благоприятной среде — уборочные службы, предприятия садово-паркового хозяйства и т. п. Безопасностью занимаются армия, полиция и охранные организации, физическое здоровье и продолжение человеческого рода требуют медицинских, санаторно-курортных и спортивно-оздоровительных услуг. Транспорт, связь и информационный сервис прямо или опосредованно обслуживают каждую из перечисленных областей.

Все эти материальные потребности по своей природе биологические, но, как уже отмечалось, они проявляются у человека в специфической социальной форме. Даже биологические материальные потребности человека в отличие от потребностей животных исторически изменяются. С одной стороны, в них сохраняется некий инвариант, общий для всех людей, а иногда для людей и животных. Так, всем людям необходим похожий набор химических веществ для полноценного питания, а безопасность всегда и для всех включает в себя предохранение от механических повреждений тела и от попадания в организм ядовитых веществ. С другой стороны, сервисные технологии неизбежно различаются у обществ, стоящих на разных ступенях развития. Любой вид сервиса исторически развивается. Если для обеспечения безопасности президента высокоразвитой страны может понадобиться, например, система противорадарной защиты самолета, то вождю африканского племени она совершенно не нужна. Президента, в свою очередь, не могут удовлетворить услуги воинов с копьями и топорами, которые вполне справляются с охраной вождя племени.

Материальные социальные потребности появляются только у человека. Вопреки мнению Гегеля и других идеалистов, социальное — это не только мышление, но и вполне вещественная, материальная деятельность с предметами внешнего мира. К социальным материальным потребностям относятся **труд** и основанный на нем процесс материального производства, т. е. предметно-орудийная преобразовательная деятельность человека, **общение** — взаимодействие в процессе трудовой деятельности и обмен продуктами труда. Материальные потребности не ограничиваются потребностями в так называемых материальных благах. Как отмечает Л. П. Буева, «специфически человеческое отношение к миру состоит не в потреблении, а в созидании; первое лишь необходимое условие и средство второго»[1]. **Если потребности в пище и жилище — главные биологические матери-**

---

[1] *Буева Л. П.* Человек, деятельность, общение. М.: Мысль, 1978. С. 158–159.

альные потребности человека, то главная социальная материальная потребность — это потребность в труде.

Духовные потребности — это потребности в знаниях, настроениях, переживаниях и впечатлениях. К духовным относятся потребности в **познании, образовании, воспитании, смысле жизни**. Их можно также классифицировать на основе форм общественного сознания, разделив на нравственные, правовые, политические, эстетические, религиозные или атеистические потребности, потребность в мировоззрении. Наконец, можно выделить относительно простые духовные потребности, существующие на уровне обыденного сознания, и сложные, которые удовлетворяются с помощью теоретического и художественного сознания.

Потребность в познании — это стремление человека к знанию объективных явлений, свойств и закономерностей действительности. Она порождается материальными потребностями в успешной трудовой деятельности, которая не может существовать и совершенствоваться без накопления знаний о мире. Затем потребность в познании может приобретать относительную самостоятельность, превращаться в самоцель, так что ее связь с материальными потребностями становится опосредованной и завуалированной. У древних людей эта потребность удовлетворялась только с помощью обыденного познания. Затем появляются более сложные пути удовлетворения потребности в знаниях — мифология и религия. В религии действительные знания о мире переплетаются с верой в сверхъестественное — т. е. идеями, которые объявляются истинными без доказательств, на основе традиции. Наиболее развитые формы познания — научное и художественное.

Научное познание нацелено на раскрытие объективных законов природы и общества, объяснение и предсказание изменений изучаемых явлений. Оно включает в себя проверяемые и проверенные факты и обобщения. Художественное познание — это особое эстетическое освоение действительности в художественно-образной форме. Оно может осуществляться с помощью искусства и включает в себя оценку вещей и событий как прекрасных или безобразных, низменных или возвышенных, трагических или комических. Ценностно-ориентационная деятельность (см. § 6) также опирается на познание (невозможно дать правильную оценку явлениям, которые не знаешь), но не сводится к нему.

Образование — это процесс усвоения систематизированных знаний, умений и навыков. Оно является одной из главных потребно-

стей человека, так как стало необходимым условием подготовки к труду и общению. Потребность в образовании по существу является конкретизацией и более развитой формой потребности в познании. В современном обществе человек нуждается не в каком-то неопределенном наборе знаний, а в качественной системе образования и в надежных критериях этого качества. Образование рассматривается в современном мире как одна из частей сферы услуг. Им занимаются особые организации — в основном учебные заведения. Государство осуществляет контроль за образованием для придания ему легитимности: лицензирование образовательных услуг является подтверждением их качества и обеспечивает их стандартизацию, официальное признание при оценке уровня образованности конкретного лица.

Воспитание — это целенаправленное воздействие на человека для подготовки его к выполнению всего многообразия социальных функций (труда, общения, познания и т. п.). Оно входит в процесс социализации и является потребностью, поскольку без целенаправленного воздействия взрослых ребенок не сможет стать дееспособным членом общества. В учебных заведениях потребность в воспитании фактически удовлетворяется вместе с потребностью в образовании. Однако воспитание, по мнению психологов и педагогов, начинается практически с рождения ребенка, когда образование (в строгом смысле слова) еще невозможно.

Потребность в смысле жизни — это, по-видимому, наиболее сложная духовная потребность. Она выражается в формировании мировоззрения — системы взглядов человека на мир в целом и свое место в нем. Смысл своего существования определяется каждой личностью индивидуально, но это не значит, что он зависит от субъективного видения мира. Существуют, во-первых, несколько основных концепций смысла человеческого существования, к которым многие люди приходят на том или ином этапе своей жизни (при этом тем или иным образом модифицируя их, адаптируя к особенностям своей личности). Во-вторых, концепция смысла жизни прямо зависит от того, как развивались способности человека и как удовлетворялись потребности в познании, образовании и воспитании. Различные общественные структуры, движения и организации с глубокой древности стремились воздействовать на внутренний мир человека, чтобы сформировать у него такое мировоззрение и понимание смысла жизни, которое соответствует идеологии этих движений и организаций. Для подобного воздействия на формирование духовных потребностей используется широкий набор приемов — дозированная инфор-

мация и дезинформация, эмоциональное воздействие искусства, чувство товарищества и солидарности, пропаганда через средства массовой информации, наконец, простая материальная заинтересованность в получении тех или иных благ. Духовные потребности, которые потребность в смысле жизни как бы обобщает и подытоживает, во многом определяют поведение человека. Поэтому на их формирование всегда пытаются повлиять в своих интересах как общество в целом, так и отдельные существующие в нем структуры, движения, организации и группировки.

В настоящее время широко распространено наивное отношение к духовным потребностям как к чему-то «очень хорошему». Так, уже отмечалось, что церковь обычно трактует **духовные** потребности как **чисто религиозные** и поэтому очень ценные. Отсутствие религиозных потребностей называют при этом «бездуховностью» (вместо «нерелигиозности») — хотя в действительности общество выработало много очень ценных нерелигиозных духовных потребностей, например, потребность в научном и художественном творчестве. Столь же ошибочным нам представляется и утверждение: «Можно иметь, например, видеомагнитофон и смотреть только порнофильмы, но вряд ли это связано с духовными потребностями...»[1]. Стремление смотреть порнофильмы — это, конечно, духовная потребность. Не вдаваясь в рассуждения о том, хорошо это делать или плохо, отметим другое: существуют не только «хорошие», но и негативные, деструктивные, разрушительные, осуждаемые обществом духовные потребности. В СССР к ним было принято относить, например, потребности религиозного характера. В современном мире распространяются духовные потребности гораздо более опасные, чем разглядывание порнографических картинок: это пропаганда всевозможных экстремистских идеологий (религиозных и нерелигиозных), фашистских и других человеконенавистнических концепций. Задача общества — противостоять формированию такого рода потребностей, в том числе и методами сервисной деятельности (информационный, образовательный, анимационный сервис, средства массовой информации и т. п.).

В реальной жизни материальные и духовные потребности, а также приемы и методы их удовлетворения взаимодействуют и переплетаются. Так, удовлетворение материальных потребностей всегда требует какого-то уровня знаний, т. е. духовных предпосылок. Для

---

[1] *Черников В. Г.* Человек и его потребности: Учеб. пособие. Рыбинск: РГАТА, 2003. С. 85.

удовлетворения любых духовных потребностей используются материальные предметы — например книги, музыкальные инструменты, краски и холст, звуковоспроизводящая аппаратура и другое оборудование. Поэтому удовлетворение духовных потребностей становится возможным благодаря удовлетворению сопутствующих им материальных. Это еще раз показывает зависимость духовной деятельности человека от материальной. Последняя создает и совершенствует мир вещей («вторую природу», техносферу, ноосферу), формируя тем самым возможности для развития и удовлетворения духовных потребностей.

Любая сервисная деятельность, направленная на удовлетворение одной потребности, обычно затрагивает и многие другие. Удовлетворение материальных и духовных потребностей часто взаимосвязано, носит комплексный характер. В сервисной деятельности эта комплексность служит дополнительным фактором, повышающим привлекательность предлагаемого набора услуг.

§ 3. Индивидуальные и общественные потребности

Общество состоит из индивидов, имеющих свои биологические особенности — состояние здоровья, особенности физиологических процессов в организме, различия в строении и функционировании нервной системы, которые определяют природные задатки человека. На основе природных задатков формируются способности, которые человек реализует в своей жизни. На формирование потребностей личности влияют как ее природные индивидуальные черты, так и воздействие социальной среды.

В разные эпохи общество имело потребность в использовании различных природных задатков и способностей людей. Так, в условиях кастового строя способности, не связанные с предписанным данной касте родом занятий, казались ненужными. Например, человек, родившийся в касте купцов, имел право заниматься только торговлей, в касте стиральщиков белья — только стиркой и т. п.

Одна из главных тенденций развития отношений между человеком и обществом — индивидуализация личности. Развитие экономики, усложняющиеся процессы производства требовали все более квалифицированных, компетентных и самостоятельных работников. В настоящее время это приводит к постепенному формированию индивидуального стиля производственной деятельности и взаимосвя-

занного с ним индивидуального стиля потребления (см.: гл. 5, § 2). Механизм взаимодействия индивида и общества модифицируется и перестраивается. Это отражается на соотношении индивидуальных и общественных потребностей.

В человеческих сообществах всегда существовали различия между потребностями индивидов, групп людей и общества в целом. Как уже отмечалось, для регуляции отношений между обществом и индивидом были выработаны особые механизмы — это в первую очередь мораль и право (см.: гл. 2, § 1). Однако теперь необходимо уточнить характер этих отношений: каковы конкретные различия между индивидуальными и общественными потребностями и что их объединяет?

Механизм взаимосвязи индивидуальных и общественных потребностей отражают следующие закономерности.

1. В простейшем случае общественные потребности представляют собой просто сумму потребностей индивидуальных. Их легко оценить количественно путем простого сложения. Так, если одной семье требуется одна квартира, то для расселения тысячи семей потребуется тысяча квартир. Если, например, окажется, что один человек пользуется услугами парикмахерской в среднем раз в два месяца, то легко подсчитать, сколько человек будет приходить в парикмахерские города с миллионным населением. На этой простой зависимости основываются градостроительные нормативы, позволяющие оценить потребность отдельного города в магазинах, больницах, школах, предприятиях бытового обслуживания и т. п.

2. В более сложных случаях общественные потребности выходят за пределы индивидуальных и не сводятся к их сумме. Эту закономерность понимали создатели договорной теории государства (см.: гл. 2, § 6). Томас Гоббс считал, что государство необходимо гражданам, так как удовлетворяет потребности, существующие у всего народа в целом — в управлении обществом, обороне, поддержании общественного порядка и т. п. Ряд услуг вообще носит чисто общественный характер и не может быть индивидуализирован, направлен только на одного отдельного человека. Это деятельность средств массовой информации, общественных организаций, системы образования и здравоохранения, общественного транспорта, армии и органов правопорядка. Все они удовлетворяют общественные потребности. Таким образом, общество в целом, группы и объединения людей приобретают потребности особого рода, которые невозможно до конца, без остатка разложить на индивидуальные потребности. В то же время, удовлетворяя общественные потребности, мы удовлетворяем

и индивидуальные потребности людей, входящих в данную социальную общность. Не существует какого-то «человека вообще», являющегося монопольным носителем общественных потребностей.

Различие между общественными и индивидуальными потребностями проявляется в различии механизмов их осознания. Общество или социальные группы дольше и сложнее осознают свои потребности, чем отдельные личности. Часто общественная потребность осознается сначала небольшой группой людей или государственной структурой, которые привлекают к ней всеобщее внимание и предпринимают усилия по ее широкому осознанию и удовлетворению. В наше время находятся в состоянии постепенного осознания потребности в решении экологических проблем цивилизации или в освоении космоса, в России — ряд острых социальных проблем (необходимость в заботе общества о бездомных детях, регуляции миграционных процессов и т. д.).

Нам представляется, что одни и те же потребности могут иметь разное значение для общества в целом, различных групп людей и для отдельного индивида. Так, потребность в деторождении и воспитании детей является насущной для общества в целом — понятно, что без ее удовлетворения оно перестанет существовать. В то же время для отдельного человека эта потребность не считается насущной — даже полный отказ от семейных и сексуальных отношений вполне совместим с жизнью и является обязательным требованием для монахов различных церковных конфессий. Потребность в труде — тоже насущная для общества, но всегда существовали индивиды, которые трудовой деятельностью не занимались и потребности в ней, вероятно, не испытывали. Подобные различия значимости одной и той же потребности для общества и для индивида связаны, в частности, с тем, что отдельные индивиды выполняют в социальной системе неодинаковые функции.

3. Наконец, общественные потребности рассматривают как потребности большинства индивидов. В этом смысле потребности людей, не входящих в данное большинство, являются антиобщественными. Так, можно сказать, что система ценностей, выраженная в заповедях Ветхого Завета, и соответствующих ей потребностей является общественной. Для противодействия людям, препятствующим их удовлетворению (совершающим, как говорят, «антиобщественные» поступки), возникли механизмы морального и правового принуждения.

Сложные процессы взаимодействия личных, групповых и общественных потребностей изменяются и эволюционируют на протяжении истории. Так, антидемократические режимы, низко ценящие челове-

ческую личность, обычно пренебрегают и заботой об ее индивидуальных потребностях. На высоком уровне здесь удовлетворяются потребности лишь элитных групп населения. В более демократических обществах возникают многочисленные фирмы и организации, специализирующиеся на сервисном обслуживании широких слоев населения, так как содействие более полному удовлетворению потребностей основной массы граждан является важным приоритетом государственной политики.

§ 4. Рутинные и творческие потребности

Помимо деления на биологические и социальные, материальные и духовные, индивидуальные и общественные, человеческие потребности могут быть разделены на **рутинные** и **творческие**. Рутинные потребности состоят в потреблении, использовании уже произведенных предметов и услуг, причем давно устоявшимися методами, а творческие — это потребности в создании новых материальных и духовных ценностей или в самостоятельном осмыслении и переработке уже познанного или созданного.

Эта группа потребностей не имеет общепризнанного названия. Так, с точки зрения философии их можно назвать потребностями в **функционировании** и в **развитии**, или **потребительскими** и **креативными**. А. Маслоу делит потребности на **дефицитарные** (к ним относятся простейшие, насущные) и **бытийные** (потребности в творческом развитии личности). Выделенные Э. Фроммом два модуса бытия — «иметь» и «быть» (см.: гл. 3, § 1) тоже выражают аналогичное различие в системе потребностей. Модус обладания ориентирует на потребительство и удовлетворение только рутинных потребностей, модус бытия — на удовлетворение сложных творческих потребностей, связанных не с простым поддержанием физического существования и развлечениями, а с совершенствованием личности и общества в целом, с раскрытием творческих способностей людей.

В любом обществе существуют и удовлетворяются как рутинные, так и творческие потребности. Между ними устанавливается некий баланс. Если необходимость удовлетворения рутинных потребностей очевидна для всех (многие из них — насущные), то удовлетворение творческих потребностей до сих пор не стало общественной нормой и наталкивается на всевозможные трудности и специально установленные барьеры. Описание фрустрации творческих потребностей можно найти в произведениях почти всех крупных писателей — на-

пример, когда их герои занимаются неинтересной, скучной работой, живут в окружении людей, которые их не понимают и не ценят и т. п.

Широко распространено мнение, что существуют пределы развития и удовлетворения материальных потребностей, так как все они якобы являются рутинными. Духовные потребности рассматриваются как творческие и поэтому не имеющие пределов. В самом деле, еще К. Маркс отмечал: «Определенные предметы могут быть потреблены и являются предметом потребности лишь до известной степени; например, потребляется лишь определенное количество хлеба и т. д. Поэтому продукт в качестве *потребительной стоимости* имеет в себе самом некий предел, — а именно, предел существующей потребности в нем...»[1]. Однако здесь идет речь только о сфере потребления и о базовых, рутинных потребностях. Человек же обладает потребностью в материальной творческой деятельности по преобразованию природы и общества. Вопреки мнению Гегеля, творчество не является прерогативой духа, сферой чисто духовной деятельности. Как уже отмечалось, вся ноосфера, или вторая природа, преобразуется не духовной, а материальной деятельностью человека. Его потребности в материальной, созидательной, творческой деятельности не имеют границ. Неограниченные в своем развитии духовные потребности могут существовать именно на основе неограниченных материальных потребностей общества в преобразовании мира. Поэтому задачей сервисной деятельности оказывается обслуживание не только рутинных потребностей в использовании уже существующих материальных благ, но и творческих потребностей в их создании. Этим занимается, например, научный, образовательный, туристический и информационный сервис, а также некоторые виды сервиса, связанные с обслуживанием машин и оборудования.

Взаимодействие рутинных и творческих потребностей имеет свои закономерности. Так, удовлетворение рутинных потребностей создает необходимые, хотя и недостаточные условия для развития творческих. В истории цивилизации, по-видимому, происходит медленное повышение роли творческих потребностей. Так, классик теории менеджмента Питер Друкер обращает внимание на то, что в условиях современной экономики повышение производительности работников умственного труда требует максимально творческого подхода к их деятельности. «Ответственность за производительность целиком возлагается на самого работника. Работники умственного труда долж-

---

[1] *Маркс К.* Экономические рукописи 1857–1861 гг. (Первоначальный вариант «Капитала»). В 2-х ч. Ч. 1. М.: Политиздат, 1980. С. 385.

ны сами собой *управлять* (они, так сказать, сами себе менеджеры). Им необходима *независимость*... Непрерывная инновационная деятельность должна стать неотъемлемой частью умственной работы и включаться в производственное задание работника умственного труда; он должен отвечать за внедрение нововведений... Работнику умственного труда надо, с одной стороны, постоянно учиться, а с другой — постоянно учить... Надо, чтобы работники умственного труда *хотели* работать на данную организацию и предпочитали этот вариант всем прочим возможностям»[1].

Практика современного менеджмента, обобщенная в этих рекомендациях, убедительно показывает: сама экономическая реальность постиндустриального общества делает востребованными творческие способности человека. Предпринимателю выгодно привлекать работников умственного труда с ярко выраженным творческим подходом к работе. Все сформулированные П. Друкером рекомендации в полной мере относятся и к предприятиям службы сервиса. Она, как известно, входит в постиндустриальный сектор экономики. Однако повышение творческой составляющей в деятельности людей имеет и другие, более глубокие последствия для сервисной деятельности. Творческие работники предъявляют специфические требования к сфере услуг, связанные, например, с повышенной потребностью в знаниях и информации, со стремлением освободиться от рутинной работы в сфере быта, интереснее и содержательнее организовывать свой отдых и досуг. Изменения характера труда настолько глубоко изменяют личность, что за ними неизбежно следуют изменения потребностей в сфере быта и услуг.

§ 5. Потребности и способности

Обсуждая потребности, мы часто упоминали о другом проявлении человеческой личности — способностях. Рассмотрим их связь подробнее.

Потребности и способности человека образуют глубоко взаимосвязанное единство. **Способности** — это индивидуальные особенности личности, которые являются условием успешного осуществления какого-либо вида деятельности. Потребность же — это более или менее осознанная необходимость в определенных условиях существования, отсутствующих в настоящий момент. Умение создавать та-

[1] *Друкер П. Ф.* Задачи менеджмента в XXI веке. М.: Издательский дом «Вильямс», 2001. С. 190–191.

кие необходимые человеку условия, удовлетворять потребности — это и есть способности. Таким образом, потребности и способности существуют, взаимно обуславливая друг друга: потребности создают запрос на проявление и развитие способностей, а способности дают возможность удовлетворять потребности и стимулируют формирование новых.

Развитие человеческих способностей само по себе является одной из глубинных, сущностных потребностей цивилизации. Строго говоря, становление личности начинается даже не со способностей, а с **задатков**. Задатки — это анатомо-физиологические особенности организма, лежащие в основе развития способностей. «Способности имеют органические, наследственно закрепленные предпосылки для их развития в виде *задатков*»[1] — писал выдающийся советский психолог С. Л. Рубинштейн (1889–1960). «Между задатками и способностями очень большая дистанция; между одними и другими — весь путь развития личности. Задатки многозначны; они могут развиваться в различных направлениях. Задатки — лишь предпосылки развития способностей»[2]. Способности формируются на базе биологических задатков в процессе социального развития человека — воспитания и образования, формирования личности. «С расширением сфер трудовой деятельности и появлением все новых видов ее у человека формировались и новые способности. Человеческие способности и их структура зависят от исторически изменяющихся форм разделения труда»[3].

Развитие способностей человека, начинающееся практически с рождения, — одна из наиболее важных задач общества, в решении которой сервисная деятельность занимает ключевое место. Медицина, спорт, туризм, наука и образование всей своей деятельностью формируют человеческую личность, совершенствуют условия для ее развития. Педагоги и психологи столетиями изучают способности человека. Тем не менее, в его задатках и способностях до сих пор скрыты огромные неиспользованные резервы. В обозримом будущем скорее всего будут делаться попытки их задействовать и использовать для удовлетворения общественных, групповых и индивидуальных потребностей.

Как показывают эксперименты, своевременное развитие способностей у детей позволяет достичь очень интересных результатов.

---

[1] *Рубинштейн С. Л.* Основы общей психологии: В 2 т. Т. 2. М.: Педагогика, 1989. С. 122.
[2] Там же. С. 123.
[3] Там же. С. 127.

Так, в реализованных московскими педагогами Н. С. Гончаровым и Е. Н. Свечниковой программах по формированию музыкальных способностей у детей в возрасте от 1,5 лет было обнаружено, что у всех обучаемых эти способности могут быть развиты на уровне студентов консерватории[1]. Между тем в экспериментальные группы дети набирались без всяких ограничений и без проверки их способностей, тогда как любой студент консерватории за свою жизнь успел пройти много ступеней отбора, на каждой из которых строго отбирали только «одаренных» музыкантов. По-видимому, общество пока еще не умеет и не хочет развивать человеческие способности именно в том возрасте, в котором это можно сделать наиболее эффективно. Выдающийся генетик, академик Н. П. Дубинин писал в этой связи: «...Все нормально рожденные люди исходно высокоталантливы. В течение первых лет жизни они достигают огромных результатов. Через общение с людьми они становятся обладателями сознания как совокупности психических процессов, выделяющих человека из окружающего мира. Затем наступает эпоха мышления в виде активного процесса отражения объективного мира в понятиях, суждениях, теориях и т. д.»[2]. «По каким-то непонятным для нас причинам общественно-практическая деятельность детей, формируя у них социальную сущность, при переходе к более поздним возрастам не создает условий для развития их способностей во всех случаях»[3]. По-видимому, большая часть человеческих способностей остается не реализованной и затухает в детстве. Н. П. Дубинин подчеркивает, что способности — явление социальное, а не биологическое: «Талант, гениальность, способности — не дар природы, не врожденные, а приобретенные свойства людей. Поскольку никакой талант невозможен без обучения и труда, человек в редчайших случаях может стать многосторонне талантливым, как, например, М. В. Ломоносов и Леонардо да Винчи»[4]. Высокий уровень развития способностей изменяет и мир потребностей личности. Как известно, у Ломоносова и Леонардо да Винчи преобладали потребности в научной, технической и художественной деятельности (как духовной, так и материальной). В то же время это не мешало им со вкусом обустраивать свой быт и пользоваться разнообразными жизненными благами.

[1] См.: *Дубинин Н. П.* Человек и его место в истории жизни // Биология человека и социальный прогресс. Пермь: Пермский ун-т, 1982. С. 27.
[2] Там же. С. 25.
[3] Там же. С. 26.
[4] Там же. С. 28.

Человек, склонный благодаря своим задаткам к тому или иному виду деятельности, обычно испытывает непреодолимое стремление, тягу к этой деятельности. Таков внешний признак формирующихся способностей.

В современной сфере услуг потребность в развитии способностей проявляется, например, через заинтересованность широкого слоя родителей школьников в высококачественном образовательном сервисе. Долговременное стабильное снижение уровня обучения в средней школе породило потребность в элитных гимназиях и лицеях, образование в которых может стоить очень дорого, но считается более престижным и качественным, чем в большинстве школ.

Способности, как и потребности, подразделяются на материальные и духовные, т. е. способности к **материальной** и **духовной** деятельности.

Материальные способности всегда имеют в своем составе духовный компонент, духовное обеспечение: материальная деятельность невозможна без знаний, умения осмысливать ситуацию и принимать решения. Основной, материальный компонент материальных способностей — это системы двигательных реакций и затраты нервной энергии (биологический уровень) и совокупность осуществляемых на основе этих затрат материальных практических действий (социальный уровень).

Развитие способностей к материальной практической деятельности наиболее удачно объясняет **теория функциональных органов**, разработанная известным советским психологом Алексеем Николаевичем Леонтьевым[1]. Любое движение человека — результат сложного взаимодействия (1) коры головного мозга, в которой непосредственно локализовано сознание, (2) проводящих нервных путей, передающих систему команд, (3) скелетных мышц, приводящих в движение человеческое тело, и (4) органов чувств (рецепторов), контролирующих результаты деятельности и обеспечивающих обратную связь с корой больших полушарий. Когда человек первый раз в жизни пытается выполнить какую-либо операцию с предметами — чистить картошку, ездить на велосипеде, бегать на коньках или печатать текст на компьютере — вся эта система не отлажена, работает медленно и неточно (поэтому с велосипеда падают, кожура срезается слишком толсто и т. п.). Если данное действие выполнять многократно, создается устойчивая связь между нервами, мышцами и органами чувств. Воз-

[1] См., например: *Леонтьев А. Н.* Избранные психологические произведения. В 2-х т. Т. 1. М.: Педагогика, 1983. С. 92–95.

никает навык, движение становится быстрым и точным, постепенно доходя до автоматизма. Образуется устойчивая, взаимосвязанная система, в рамках которой слаженно работают мозг, нервные пути, мышцы и органы чувств. Эта система внешне незаметна — у искусного велосипедиста или компьютерщика не вырастает новых органов в виде каких-то дополнительных рук и ног. Строение тела не изменяется, но возникает новая связь между органами, позволяющая в совершенстве выполнять какую-либо функцию. Такую систему называют функциональным органом. Функциональная связь такого рода может сохраняться в течение десятилетий и при необходимости быстро приводится в действие. Так, человек, очень долго не садившийся на велосипед, сохраняет умение держать равновесие и может быстро восстановить все связанные с ездой навыки. Существование такой функциональной связи (функционального органа) с удивлением обнаруживает главный герой кинофильма «Когда деревья были большими» (в исполнении Ю. Никулина). Взявшись обтачивать напильником деталь, он почувствовал, что «руки помнят», как это делать — помнят с тех давних пор, когда он работал слесарем. Развитие способностей к материальной практической деятельности всегда основывается на формировании и совершенствовании функциональных органов.

Духовные способности тоже включают в себя ведущий, духовный компонент и подчиненный материальный. Духовная сторона духовных способностей — это психологические процессы анализа и генерализации (т. е. синтеза, обобщения) и система мыслительных операций — логический вывод, счет и т. п. Духовные способности, как известно, многообразны — это способности к занятиям наукой, искусством, политикой, воспитанием, организационной деятельностью, менеджментом и огромным количеством других видов человеческой активности. Но дух не существует самостоятельно, независимо от материи. Развитие умственных способностей, которые являются духовными, неизбежно сопровождается изменением материальной основы — что приводит к перестройке нейродинамических процессов мозга. Интенсивная умственная деятельность стимулирует формирование дополнительного количества функциональных связей и синапсов (нервных клеток). Духовные способности не могут существовать и развиваться без своего материального компонента.

Материальный компонент духовных способностей — двигательные реакции и работа нервной системы, необходимые для реализации этих способностей. Материальный компонент хорошо заметен, например, в развитии музыкальных способностей. С одной стороны,

они, безусловно, относятся к духовным, связаны с художественным мышлением — умением сочинять, интерпретировать и воспроизводить музыку. С другой стороны, работа музыканта — это очень сложная и высококвалифицированная материальная деятельность. Он должен с величайшим мастерством (которое оттачивается с детства) оперировать материальными объектами — музыкальными инструментами.

Все духовные способности имеют материальные механизмы формирования и развития. Знание этих механизмов позволяет грамотно организовывать сервисную деятельность в области образования, науки, культуры, искусства или туризма.

Взаимодействие способностей и потребностей связано с одним из глубоких противоречий человеческой личности, обострившимся в эпоху товарного производства. Его довольно подробно проанализировал Э. Фромм (см.: гл. 3, § 1). Механизм товарного производства работает таким образом, что производитель товаров и услуг объективно заинтересован в первую очередь в получении максимальной прибыли. Обычно ее легче получить не за счет развития творческих способностей и потребностей, а за счет удовлетворения потребностей рутинных, развлекательных, быстро доставляющих потребителю примитивные удовольствия. Тем самым механизм сервиса больше удовлетворяет простейшие потребности, чем развивает способности. А это в долгосрочной перспективе ведет к упрощению, примитивизации личности и к застою в развитии не только способностей, но и потребностей. Механизм взаимного стимулирования потребностей и способностей ослабляется. Такая потребительская ориентация человека в эпоху развитого капитализма выразилась даже в несколько странном исторически сложившемся названии этой ступени развития цивилизации — «общество массового потребления». Это название странно потому, что никакое потребление невозможно без производства и поэтому данный тип общества было бы логичнее назвать «обществом массового производства» или «обществом массового производства и потребления». Однако потребительская ориентация личности на удовлетворение простых рутинных потребностей приводит к тому, что производство жизненных благ, в котором раскрываются способности людей, считается чем-то второстепенным, само собой разумеющимся. Можно сказать словами Эриха Фромма, что в обществе господствует ориентация на обладание и стремление больше иметь. Поскольку эта ориентация обедняет личность и ослабляет всю социальную систему, вырабатываются формы противостояния такой односторонности — посредством государственной регуляции

и правовых ограничений чересчур разрушительных видов деятельности (обогащения за счет незаконного захвата собственности, торговли наркотиками, хищнической эксплуатации природной среды и т. п.), с помощью морали и традиций, семейного воспитания, деятельности общественных организаций и движений. Сервисные фирмы иногда сталкиваются с дилеммой: ориентироваться только на удовлетворение простых, примитивных, дефицитарных (А. Маслоу) потребностей или формировать у клиентов новые пласты потребностей — более сложных, творческих, креативных (по Э. Фромму и А. Маслоу — бытийных).

Как нам представляется, услуги можно условно разделить на **потребительские** и **креативные**. Потребительские направлены на удовлетворение насущных дефицитарных потребностей без развития способностей человека, креативные — на развитие способностей и создание таким путем долговременных условий для дальнейшей эволюции творческих потребностей. Если выражаться еще точнее, в большинстве услуг в разных пропорциях присутствуют и потребительский, и креативный моменты.

§ 6. Потребности и система ценностей

Известно, что с глубокой древности человек начал познавать мир. Но не всегда обращают внимание на другой момент: люди не только познают мир, но и оценивают его. Для развития общества необходимы и познавательная, и оценочная деятельность, причем одна не может заменить другую.

Ценности — это материальные предметы или идеи, на которые направлены потребности человека. Как и потребности, ценности могут быть материальными и духовными, личными и общественными, приоритетными и второстепенными. В истории европейской философии проблему ценностей впервые стали исследовать софисты (см.: гл. 2, § 4). Они резко разграничили знание о реальном мире и знание о человеческих интересах, потребностях, о значении тех или иных предметов и явлений для человека. Любой индивид имеет свою систему ценностей — т. е. представление о значении для него этих явлений и предметов. Эти представления, конечно, не чисто индивидуальны, а сходны у людей одной и той же эпохи, одной и той же социальной группы. Системы ценностей постепенно изменяются в ходе исторического развития общества. Разнообразные продукты трудовой деятельности, события в обществе и природные явления

человек сознательно или неосознанно оценивает как добро или зло, полезное или вредное, истинное или ложное, прекрасное или безобразное, справедливое или несправедливое, допустимое или запретное и т. п. В современном развитом обществе провозглашается (хотя не всегда в полной мере реализуется) гуманистическая система ценностей. В ней главными фундаментальными ценностями жизни и культуры считаются **истина**, **добро** и **красота**.

Ценности, как и потребности, зависят не столько от сознательного выбора людей, сколько от их природных, биологических особенностей и уровня развития общества. То, что ценно и важно для австралийского аборигена, может быть абсолютно не нужно европейцу, живущему в другом социальном окружении. Однако общий фундамент ценностей у всех людей сходен, ведь все люди вынуждены удовлетворять по существу одинаковый набор насущных потребностей. Поэтому все, что позволяет эти потребности удовлетворять, причем социально одобряемым путем, всегда будет рассматриваться как имеющее непреходящую ценность. Над основой человеческих ценностей надстраиваются другие, производные, которые зависят от состояния экономики, уровня знаний, морали, традиций и других факторов. Эти ценности могут сильно различаться не только у разных народов, но и у представителей разных классов и социальных слоев.

Представления о ценностях оказывают мощное воздействие на мир потребностей, а через него — на складывающуюся в обществе сферу услуг. Механизм этого воздействия можно свести к пяти основным составляющим.

1. Формирование потребностей на основе ценностей.

Ненасущные потребности сильно зависят от ценностной ориентации отдельного индивида и общества в целом. Так, потребность в трудовой практической деятельности резко различалась у раба и свободного (см.: гл. 2, § 4), у варвара и цивилизованного индивида (см. высказывание Гегеля, гл. 2, § 7), в Средние века (см.: гл. 2, § 5), у православного и протестанта. У приверженцев тех или иных религиозных конфессий потребности зависят от предписаний и запретов тех церквей, к которым они принадлежат. В сфере услуг изменения в запросах людей, которые удовлетворяет система сервиса, тоже прямо связаны с эволюцией ценностей. Так, в одних обществах и социальных слоях значимость моды для человека велика, а в других нет. Престижное потребление (см.: гл. 5) стимулирует потребности в тех или иных вещах. Для десантника может быть важно и ценно полу-

чить краповый берет, для бизнесмена — престижный автомобиль, для мусульманина — совершить паломничество в Мекку, для многодетной матери — жить рядом с хорошими магазинами, поликлиникой и предприятиями бытового обслуживания, для меломана — раньше всех получать новые записи известных исполнителей и т. п. Все эти разнообразные ценности на наиболее глубоком уровне определяются, конечно, развитием материального производства, зависящей от него социальной структурой общества и уровнем доходов людей. Однако даже при одинаковом уровне материальной обеспеченности в разных странах и социальных слоях исторически складываются сильно различающиеся системы ценностей. Успешность сервисной деятельности напрямую зависит от учета специфики ценностей, сложившихся у потребителей.

2. Потребности делятся на разумные и неразумные на основе представлений о ценностях.

Система ценностей ориентирует личность на ту или иную стратегию жизненного поведения. Это может быть стремление к обогащению и собственному благу, к благу своего народа, семьи или фирмы, к служению Богу, к беззаботному «прожиганию» жизни (эпикурейство), к творческой деятельности в технике, науке, искусстве или политике, к воспитанию детей в большой семье и т. д. С точки зрения гуманистической системы ценностей, господствующей в европейской цивилизации уже несколько столетий, высшей ценностью культуры считается человеческая жизнь и свободное развитие личности. Разумными признаются потребности, связанные с практической реализацией этой ценности — с раскрытием всех способностей личности, обеспечением возможности ее творческого развития. От сферы услуг ждут помощи в сохранении и продлении жизни (медицина, спорт, рекреационные услуги), в том, чтобы сделать жизнь людей интересной, полноценной, насыщенной, освободить их от рутинных, монотонных занятий (образование, индустрия туризма и отдыха, бытовое обслуживание). Потребности, удовлетворение которых укорачивает и обедняет жизнь отдельного человека (употребление алкоголя, наркотиков и т. п.), признаются вредными и неразумными. Однако в современном мире существуют и другие системы ценностей. Так, для ряда религиозных фанатиков высшая ценность — служение Богу и религиозным организациям. Человеческая личность сама по себе не представляет существенной ценности. Эту систему ценностей стремятся использовать в своих целях различные экстремистские организации. У них массовые убийства во время террористических актов

признаются вполне приемлемыми и полезными, так как якобы следуют из ценностей той или иной религии. Нетрудно проследить, какие потребности будут считаться разумными, а какие — неразумными у сторонников определенной системы ценностей.

3. На основе системы ценностей устанавливается очередность удовлетворения потребностей, их градация по уровню значимости.

Степень значимости тех или иных предметов и услуг во многом определяет поведение человека и должна точно оцениваться работниками сервиса. Так, все люди носят одежду, едят и спят, многие занимаются спортом, почти все читают книги, слушают музыку, смотрят кинофильмы. Но очередность и степень удовлетворения этих потребностей могут сильно различаться. На нее влияют природные, экономические, культурные и политические факторы. Так, для пожилого туриста важен покой и хороший сон, в отличие от посетителей ночных дискотек (хотя они тоже, конечно, когда-то ложатся спать). В эпоху борьбы с режимом апартеида в Южно-Африканской Республике среди молодежи был моден лозунг, жестко расставлявший жизненные приоритеты: «Сначала — свобода, потом — образование». Следуя этому принципу, коренные африканцы нередко сжигали школы, построенные для них белыми переселенцами с самыми добрыми благотворительными целями.

В удовлетворении общественных потребностей очередность имеет особое значение. Так, в СССР и в современной России много десятилетий обсуждают правильность или ошибочность устоявшегося подхода, при котором государственный бюджет финансирует всю социальную сферу по остаточному принципу, так как она не считается приоритетной. В этом система ценностей российской государственной власти отличается, например, от системы ценностей, лежащей в основе политики государств «большой семерки». Негативные последствия такой ориентации государственных расходов может частично компенсировать деятельность коммерческих фирм, в том числе работающих в сфере услуг.

Правильная оценка очередности в удовлетворении потребностей — еще один эффективный способ совершенствования сервисной деятельности.

4. На основе системы ценностей разрабатываются способы удовлетворения потребностей.

Одна и та же потребность может быть удовлетворена разными путями, которые по-своему формируются в каждой культуре. Так, сложную потребность в самореализации и придании смысла своему

существованию совершенно по-разному будут реализовывать профессиональный политик, спортсмен, священнослужитель, подросток, «солдат удачи», кочующий из одной «горячей точки» в другую, и т. д. Однако в реализации потребностей действуют и некоторые общечеловеческие правила. Так, практически у всех народов считается недопустимым удовлетворять, например, потребность в еде путем воровства (восьмая библейская заповедь — «не кради»). В остальном национальные традиции принятия пищи заметно различаются. Это касается и национальной кухни, и самого процесса еды. У ряда народов есть традиции долгих и частых застолий, они по-разному относятся к употреблению спиртного. У мусульманок могут возникать проблемы с питанием из-за того, что они не должны снимать чадру в общественных местах (а то и вовсе могут питаться только дома или в гостях у родственников). Другой пример — сексуальные потребности: известно, как сложно в истории цивилизации регламентировались социально одобряемые способы их удовлетворения.

Из приведенных примеров видно, что любая система жизненных ценностей включает в себя концепцию допустимых и запретных путей удовлетворения потребностей.

5. Деятельность по целенаправленному формированию и изменению потребностей также строится с учетом системы ценностей клиента.

Это хорошо видно на примере рекламы, которая всегда пытается изменить систему ценностей, убедить потребителя в значимости для него определенного товара или услуги. Реклама эффективна только в том случае, если предлагает человеку нечто приемлемое и ценное. Рекламируя новую услугу, приходится оценивать и степень ее новизны. Конечно, некоторый сдвиг в системе ценностей при освоении новой услуги или товара вполне может произойти, но он не может быть слишком сильным. Распространение товара или услуги, выработка потребности в них у большого слоя клиентов обычно происходят постепенно и становятся возможными в том случае, если не вступают в слишком сильное противоречие с господствующими культурными, религиозными и другими ценностями.

В целом можно сделать вывод, что потребности общества, группы людей или отдельного человека всегда находятся в глубокой связи с системами ценностей. Услуги востребованы только в том случае, если они гармонично вписываются в систему ценностей потенциальных потребителей или соответствуют по своему содержанию тому направлению, в котором она в данный момент изменяется.

Литература к главе 4

1. *Буева Л. П.* Человек, деятельность, общение. М.: Мысль, 1978.
2. *Друкер П. Ф.* Задачи менеджмента в XXI веке. М.: Издательский дом «Вильямс», 2001.
3. *Дубинин Н. П.* Человек и его место в истории жизни // Биология человека и социальный прогресс. Пермь: Пермский гос. ун-т, 1982.
4. *Ершов П. М.* Потребности человека. М.: Мысль, 1990.
5. *Казначеев В. П., Спирин Е. А.* Космопланетарный феномен человека: Проблемы комплексного изучения. Новосибирск: Наука, Сиб. отд-е, 1991.
6. *Леонтьев А. Н.* Избранные психологические произведения. В 2-х т. Т. 1. М.: Педагогика, 1983.
7. *Маркс К.* Экономические рукописи 1857–1861 гг. (Первоначальный вариант «Капитала»). В 2-х ч. Ч. 1. М.: Политиздат, 1980.
8. *Маслоу А.* Мотивация и личность. 3-е изд. СПб.: Питер, 2003.
9. *Михайлов Н. Н.* Социализм и разумные потребности личности. М.: Политиздат, 1982.
10. *Обуховский К.* Галактика потребностей. Психология влечений человека. СПб.: Речь, 2003.
11. *Орлов В. В., Васильева Т. С.* Человек, ускорение, научно-технический прогресс. Красноярск: Изд-во Красноярского ун-та, 1989.
12. *Рубинштейн С. Л.* Основы общей психологии. В 2 т. Т. 2. М.: Педагогика, 1989.
13. *Фромм Э.* Психоанализ и религия; Искусство любить; Иметь или быть? Киев: Ника-Центр, 1998.
14. *Черников В. Г.* Человек и его потребности: Учеб. пособие. Рыбинск: РГАТА, 2003.

Вопросы для повторения

1. В чем различие биологических и социальных потребностей?
2. Как взаимосвязаны материальные и духовные потребности?
3. Могут ли духовные потребности развиваться независимо от материальных?
4. Что такое общественные потребности и каковы механизмы их связи с индивидуальными?

5. Что такое дефицитарные и бытийные потребности?
6. Как изменяются творческие потребности в постиндустриальном обществе?
7. Что такое способности и как они связаны с потребностями?
8. Каковы механизмы влияния системы ценностей на потребности и способности?

Глава 5

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ[1]

§ 1. Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики

С точки зрения экономики, **потребности** — это движущая сила процесса потребления. Потребление можно назвать деятельностью по удовлетворению потребностей.

Важнейшее содержание экономической деятельности — это производство и распределение материальных благ (товаров и услуг). Производство всегда находится в глубокой взаимосвязи с потреблением. Во-первых, потребление — это конечная цель производства. Во-вторых, производство одних благ оказывается в то же время потреблением других. Так, производство машин и механизмов, равно как и производство услуг всегда сопровождается потреблением сырья, ресурсов техники и оборудования, энергии, а также знаний и умений работников. Потребление каких-либо ресурсов означает в то же время производство товаров, услуг или воспроизводство человеческого организма, человеческой рабочей силы. Поэтому в экономике принято разделять потребление на **производственное**, или **производительное** (создание товаров, обслуживание техники и оборудования) **и непроизводственное**, или **непроизводительное**, т. е. **личное потребление**. Личное потребление является прямым, непосредственным удовлетворением потребностей человека. Услуги, как известно, тоже разделяются на **производственные** и **непроизводственные**. К производственным относятся, например, транспортировка грузов, ремонт и техническое обслуживание оборудования. К непроизводст-

---

[1] Экономический аспект проблемы потребностей излагается на основе диссертационной работы Е. Г. Гужвы «Теория потребления: концептуальные подходы к развитию национальной экономики» (СПб.: ГАСУ, 2000 г.).

венным, связанным с личным потреблением, — услуги здравоохранения, образования, культуры, туризма, спорта, отдыха и т. п.[1]

Экономисты XVIII–XIX вв. рассматривали потребление как получение **благ** (материальных и духовных). Другая характеристика потребления давалась через понятие **полезности**. Как характеризовали экономисты полезность?

С точки зрения экономики, понятие «полезность» имеет несколько значений:

- все то, что человек стремится получить, причем в максимальном объеме, исходя из соображений собственной потребительской выгоды;
- способность вещи удовлетворять потребность, причем не обязательно принося при этом пользу (существуют потребности в таких вещах и услугах, которые считаются не очень полезными или просто вредными; в этом случае в качестве полезности рассматривается не объективно «полезное», а «желаемое», «приятное» и т. п.);
- основа для соизмерения благ (одни из них более полезны, другие — менее);
- экономическое значение вещи, выраженное через систему субъективных оценок (вещь может быть экономически значима, пользоваться спросом потому, что ее считают нужной и полезной).

В современном обществе господствует товарное производство, а потребление товаров и услуг зависит от **доходов** — денежных средств, которыми человек располагает (хотя люди могут оказывать друг другу и бесплатные услуги, находящиеся за пределами системы товарного производства). Реально в экономике проявляются только те потребности, которые обеспечены денежными средствами и могут быть удовлетворены при существующем уровне доходов. Совокупность таких потребностей, сложившихся в данном обществе, создает **платежеспособный спрос**.

Спрос — это потребности, которые приобрели экономическое значение и реализуются на рынке через практические действия участников экономической деятельности — производителей и потребителей.

Спрос и **потребности** находятся в сложных отношениях. С одной стороны, спрос обычно является отражением потребности, с другой стороны, бывает, что потребность в товаре или услуге есть, а спро-

---

[1] См., например: Сервисная деятельность / Под ред. В. К. Романович. 3-е изд. СПб.: Питер, 2005. С. 25.

са на нее нет. Такие ситуации возникают или из-за недостаточной платежеспособности, или из-за моральных и правовых ограничений. Общество осуждает некоторые потребности и пути их удовлетворения (чаще всего это нелегитимные услуги, оскорбляющие нравственность или нарушающие закон). Потребность — явление, имеющее сложную биологическую и социальную природу. Спрос — это соответствующее ей экономическое явление, экономическое выражение потребности. В реальной экономической деятельности по производству товаров и услуг мы непосредственно сталкиваемся не с потребностями, а со спросом, в основе которого лежат потребности.

В практике сервисной деятельности разработаны приемы превращения потребности в спрос (так как только спрос приносит реальный доход производителю услуг):

1. Снижение цены услуги, что делает ее доступной большему количеству потенциальных потребителей.
2. Организация рекламы с целью признания более высокого уровня значимости (полезности) услуги для потребителя. В этом случае спрос повышается за счет механизмов моды: клиент готов направить свои средства на модные и популярные услуги.
3. Корректировка характера услуги: изменение ее содержания или сопровождение другими услугами, придание ей комплексного характера. Это, например, различные дополнительные услуги в торговле, туризме, образовании, банковском деле.

Платежеспособный спрос рассматривается в экономике как главная характеристика **уровня жизни** населения. Под уровнем жизни понимаются преимущественно экономические факторы (уровень доходов, спрос на товары и услуги). Социология пользуется и другим, более широким понятием — **качество жизни**. В понятие качества жизни включаются не только экономические аспекты, но и духовные, культурные факторы: уровень образования, широта интересов, состояние здоровья, культура труда, отдыха и общения. Все человеческие потребности так или иначе связаны с экономикой, материальным обеспечением жизни, но они не сводятся только к нему.

§ 2. Экономическое развитие общества и основные типы потребления

Современные экономисты разработали концепцию **типов потребления**, т. е. стилей, или типов потребительского поведения людей.

Стиль потребительского поведения постоянно менялся на протяжении истории общества, так как изменялись, во-первых, потребности человека и, во-вторых, способы и возможности их удовлетворения.

В соответствии с концепцией трех стадий развития цивилизации (доиндустриальной, или аграрной, индустриальной и постиндустриальной) можно выделить четыре основных типа потребления:

1. Тип потребления доиндустриального общества.
2. Тип потребления индустриального общества.
3. Тип потребления так называемого общества массового потребления (высшей стадии развития индустриального общества).
4. Тип потребления постиндустриального общества.

При каждом типе потребления складывается специфическая система потребностей и соответствующий ей стиль сервисной деятельности.

Охарактеризуем основные особенности этих типов потребления.

1. Тип потребления доиндустриального общества

1. Относительное однообразие ассортимента потребляемых благ.

   Еще не возникло того изобилия разнообразных товаров и услуг, которое предлагают сейчас современные супермаркеты, туристические и транспортные компании, учреждения образования, здравоохранения, культуры и т. п.
2. Преобладание природных продуктов и материалов, не прошедших глубокой промышленной переработки. Люди потребляют простой хлеб, мясо, молоко, древесину, холсты, кожу в виде несложных, домашним способом приготовленных блюд и ремесленных изделий.
3. Преобладание уникальных, нестандартизированных товаров и услуг. В каждой местности складываются свои традиции приготовления пищи, шитья одежды, изготовления транспортных средств, особое фольклорное искусство, традиции общения и приемы оказания услуг.
4. В потребительском поведении приобретают большое значение духовные блага, обычаи и традиции. Потребитель воспринимает с недоверием появление новых товаров и услуг, особенно если они плохо вписываются в местные культурные традиции.
5. Большой удельный вес домашних услуг. Магазинов, прачечных, парикмахерских и других предприятий бытового обслуживания

очень мало, основная масса услуг оказывается в пределах домашнего хозяйства.

6. Потребление энергии невелико, широко используется энергия человека и животных. В эпоху доиндустриального общества, как мы знаем, не применялось электричество и не был известен двигатель внутреннего сгорания, а простейшие модели паровых двигателей создаются только в XVIII в.
7. Преобладание потребления продовольственных товаров в общем объеме потребления. Это вызвано невысоким уровнем жизни основной массы населения и узким ассортиментом предметов потребления.
8. Преобладание натурального потребления над потреблением товаров. Потребительные стоимости (вещи и услуги) производятся в основном «для себя» — в крестьянском хозяйстве или в усадьбе помещика.

В настоящее время тип потребления доиндустриального общества частично сохранился даже в развитых странах. Его элементы можно найти в основном в сельской местности и у бедных слоев населения. Потребности в профессиональных услугах системы сервиса и платежеспособный спрос на них у этих социальных групп сравнительно невелики.

2. Тип потребления индустриального общества

1. Увеличение количества и расширение ассортимента потребляемых благ. Потребность в услугах намного выше, чем в доиндустриальном обществе.
2. Стандартизация, спецификация и рационализация потребления.

   Расширение товарного производства и сферы услуг закономерно привело к созданию специализированных профессиональных сервисных служб и организаций. Для их работы необходимы правила и стандарты обслуживания. Граждане индустриального общества стремятся потреблять как можно больше. Требования к сервису теперь основаны не на обычаях и традициях, а в первую очередь на трезвом, рациональном расчете.
3. Приоритет личного потребления материальных благ над духовными и общественными, «разгул» материального потребления. В романах О. Бальзака, Ч. Диккенса, Д. Голсуорси, многих русских писателей (А. С. Пушкин, И. С. Тургенев, И. А. Гончаров) выражается ностальгия по «старым, добрым временам», когда тради-

ции и обычаи имели для человека решающее значение. В эпоху расцвета капитализма стремление к личному обогащению становится наиболее мощным стимулом предпринимательства. Объединяющие нацию духовные устои и традиции оттесняются на второй план, что, в частности, находит выражение в новых требованиях к услугам.

4. Быстрый рост потребления энергии в результате промышленной революции. Сначала потребление энергии на душу населения растет, затем стабилизируется на высоком уровне. Входят в моду, например, всевозможные бытовые электроприборы.
5. Происходит сокращение доли потребления продовольственных товаров в общем объеме потребления. Растет доля потребления непродовольственных товаров и услуг, которые становятся все более многообразными и доступными для большинства населения.
6. Сохраняется существенный разрыв между уровнем денежного дохода и уровнем потребления. Это происходит из-за сохранения натурального, нетоварного потребления.
7. Существует глубокое неравенство потребителей из-за имущественного расслоения. Обостряются противоречия в сфере потребления. Возникает сильный контраст между бедностью и нищетой с одной стороны, и роскошью и богатством — с другой. Этот контраст проявляется как внутри стран, так и между отдельными странами. Отсюда возникает заметное различие по цене и содержанию между сервисом для бедных и сервисом для богатых.

3. «Общество массового потребления»

Это высшая стадия развития индустриального общества. На этой ступени к старым, уже сложившимся особенностям потребления индустриальной эпохи добавляется несколько специфических черт:

1. Нарастание материального гедонизма[1], погоня за удовольствиями, приводящая к деформации потребительского поведения. Возникает крупномасштабная индустрия развлечений, которые для многих потребителей превращаются в основу жизненного поведения и высшую ценность.
2. Возрастание роли психологического фактора и моды в потреблении; превышение уровня удовлетворения физиологических по-

[1] Гедонизм (от греческого «наслаждение») — идеология, признающая наслаждение высшим благом для человека.

требностей, широкое распространение престижного потребления. После того как основные физиологические потребности большинства населения стали полностью удовлетворяться, спрос потребителей начал зависеть от нового набора факторов — моды и престижа.

3. Включение имиджа и стереотипа потребления в требования социального престижа. У каждого социального слоя складываются негласные традиции потребления строго определенного набора товаров и услуг. Принадлежность к тому или иному слою диктует человеку специфический стандарт потребительского поведения. Люди, нарушающие эти стандарты и традиции, сталкиваются с серьезными проблемами в повседневном общении и в профессиональной деятельности. Такая ситуация улучшает условия для сервисной деятельности, поскольку спрос на товары и услуги становится более стабильным и предсказуемым.
4. Загрязнение природной среды и вызванное им ухудшение условий потребления. Быстрое развитие промышленности негативно воздействует на природную среду, что снижает качество многих товаров и услуг. Население развитых стран настолько этим обеспокоено, что становятся популярны, например, магазины, торгующие экологически чистыми продуктами.

4. Тип потребления постиндустриального общества

Постиндустриальное (другие названия — информационное, технотронное) общество начинает формироваться во второй половине XX в. Однако основные закономерности его функционирования пока не устоялись, и мы можем изучать только первоначальные тенденции этой новой фазы развития цивилизации. Тем не менее, уже ясно, что формирующийся новый стиль потребления будет сильно отличаться от существовавшего в прошлом (и сохраняющегося во многих странах сейчас). Вот основные особенности этого нового стиля:

1. Высокий уровень потребления основной массы населения, изобилие материальных благ и услуг. Предпосылка этого типа потребления — высокий уровень дохода (например, в США — в среднем около 35 тысяч долларов на человека в год).
2. Распространение городских форм и условий потребления на сельскую местность. Городской стиль жизни превращается во всеоб-

щий образец и вытесняет другие жизненные стили вместе с их традициями потребления.

3. В потреблении материальных благ складываются новые приоритеты. Более важным становится не их количественное наращивание, а повышение качественного уровня потребления, что приводит к улучшению качества жизни в целом.
4. Важнейшими факторами «полезности» для населения развитых стран становятся здоровье и образование, на них все больше сосредотачивается интерес потребителей. На первое место в структуре потребления выдвигаются знания и информация. Постоянно растет потребность в разнообразных информационных услугах.

Вместо экономики, основанной на растущем производстве товаров, начинает формироваться **экономика услуг**. Так, в США в сфере услуг работает уже более 70% всего занятого населения[1].

В постиндустриальном обществе совершается своеобразный возврат к базовым ценностям доиндустриальной эпохи, но на гораздо более высоком уровне потребления. Снова усиливается интерес к полному, качественному удовлетворению основных, базовых потребностей человека (натуральные продукты, одежда из натуральных материалов, здоровый режим труда и отдыха, полноценное человеческое общение и т. п.). Растет престиж здорового образа жизни. Входят в моду различные методы оздоровления, открывается множество спортивных клубов, ведется пропаганда против курения, алкоголизма и наркомании. Расширяется сеть магазинов, торгующих экологически чистыми продуктами, изобретаются всевозможные оздоровительные диеты, борьба с избыточным весом приобретает масштабы общенациональной кампании. Так, например, в Интернете работает специальный сайт (McSpotlight.org), на котором подробно обсуждается вред, наносимый здоровью человека продуктами из ресторанов быстрого питания сети «Макдоналдс». Падает престижность обладания чисто материальными благами, возникает тяга к образованию, культуре и искусству.

Постиндустриальное общество дает потребителю возможность выработать **индивидуальный стиль потребления**. В конечном счете индивидуализация потребления — прямое следствие не только повышения уровня жизни, но и усложнения человеческой личности и процессов труда. Человек, выполняющий сложную творческую ра-

[1] См.: *Бэлл Д.* Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М.: Academia, 1999. С. CX.

боту, уже выработавший свой стиль производственной деятельности[1], тяготеет и к индивидуальному стилю потребления. Благодаря высокому уровню жизни этот индивидуальный стиль впервые в истории цивилизации становится достижимым на практике для основной массы населения. Система услуг в этих условиях диверсифицируется и усложняется, она должна приспосабливаться к постоянно изменяющейся, все более разнообразной структуре спроса.

В то же время человек постиндустриального общества имеет возможность противостоять сверхразнообразию товаров и услуг, которое ему навязывается, целиком или частично заимствуя уже сформировавшиеся, готовые стили потребления. Сервисные фирмы, пропагандируя свой набор услуг, пытаются сориентировать различные слои населения на эти уже сформировавшиеся стили.

На международном уровне также действуют две противоположные тенденции в развитии потребления. С одной стороны, нарастает его **интернационализация** и **стандартизация**, что разрывает национальную замкнутость потребителей. Так, сервисные центры транснациональных корпораций, банки или туристические фирмы оказывают услуги на основе одних и тех же стандартов в любом районе мира. Для информационных услуг в системе Интернет вообще не имеет значения, в какой точке Земли находится клиент (лишь бы он имел выход в Сеть). С другой стороны, сохраняется стремление к **уникальности** национальной культуры потребления. Эту тенденцию необходимо учитывать при организации туристических, экскурсионных, образовательных и некоторых других услуг. Для туристов, например, первостепенный интерес представляет национальная специфика государств и народов. Существуют уникальные, неповторимые музеи, памятники искусства, университеты, климатические курорты и даже экономические зоны (Силиконовая Долина в США, нефтедобывающие страны Ближнего Востока и т. п.).

Развитие потребностей, потребления и спроса в постиндустриальном обществе во многом подтверждает догадки гуманистов эпохи Возрождения, просветителей, экзистенциалистов и марксистов о необходимости создания условий для свободного, в перспективе — всестороннего развития личности. В эпоху классического капитализма

---

[1] Топ-менеджер крупной корпорации так говорит об этом: «Эрудированные рабочие все менее заменяемы. Каждый эрудированный рабочий по-разному использует инструменты. Один инженер использует компьютер иначе, чем другой. Один аналитик рынка анализирует данные одним способом, другой — иначе» (Цит. по: *Тоффлер Э.* Метаморфозы власти. М.: ООО «Издательство АСТ», 2001. С. 259).

основную массу занятых на производстве составляли, по выражению К. Маркса, «частичные рабочие». Они выполняли простейшие механические операции, не требовавшие почти никакого образования. Так, Генри Форд мог при желании уволить работника конвейерной линии и за несколько часов обучить выполняемым им операциям нового наемного рабочего. Сейчас от большинства занятых (особенно в сфере сервиса) требуются обширные профессиональные знания и высокая личностная культура. В эпоху Возрождения и даже классического капитализма гармоничное развитие личности оставалось мечтой, добрым пожеланием, выражавшим возвышенные идеалы гуманизма. Сейчас тоже существует потребность в большом количестве не очень квалифицированной и низкооплачиваемой рабочей силы — поэтому крупные корпорации стремятся переносить производство в развивающиеся страны. Однако наряду с этим действует противоположная тенденция: возник крупный сектор высокотехнологичных отраслей (в их числе — сервис и обработка информации), который не может функционировать без высококвалифицированных, эрудированных сотрудников. Развитие личности в условиях постиндустриального общества становится экономической необходимостью, противостоять которой невозможно. В результате активизируются все более сложные способности и потребности человека. Для их развития и удовлетворения необходимы новые сервисные технологии.

§ 3. История развития и национальные особенности потребления в России

При всем сходстве стиля потребления у разных народов, проходящих одни и те же этапы исторического развития, в каждой стране существуют национальные особенности традиций потребления. Рассмотрим их на примере России в период от 1861 г. до настоящего времени.

После освобождения крестьян от крепостной зависимости в 1861 г. основной производящей и потребляющей единицей в российском обществе было крестьянское хозяйство. Главная цель его деятельности — удовлетворение потребностей крестьянской семьи. Это достигалось за счет двух главных видов деятельности:

1) работы в сельском хозяйстве;
2) промыслов (в том числе так называемых отхожих промыслов, т. е. временной работы в городах).

Переход крестьян из деревни в город и превращение их в рабочих не приводили к заметному изменению уровня потребления, но делало его более разнообразным (диверсифицированным) и более товарным. Людям, живущим в городе, чаще приходилось покупать товары и услуги, а не производить почти все необходимое самим, как в крестьянском хозяйстве в деревне. Таким образом, в эпоху перехода к индустриальной фазе общественного развития в России сосуществовали 2 формы потребления — товарная и натуральная.

На рубеже XIX–XX вв. товарная форма уже преобладала и в стране в целом, и в семьях рабочих. У крестьян товарная форма потребления тоже росла, но преобладала еще натуральная. Например, в Санкт-Петербурге на рубеже веков доля товарных расходов в общей сумме расходов составляла у не связанных с деревней семей 67%, а у связанных с деревней — 61,7%.

Потребление рабочих в дореволюционной России постепенно приобретало черты стиля потребления индустриального общества. В то же время внутри рабочего класса возникло большое имущественное расслоение. Наиболее высокооплачиваемые, квалифицированные рабочие могли, например, приобретать двух- и трехэтажные дома, держать домашнюю прислугу, сдавать в наем комнаты и полностью удовлетворять свои базовые потребности. Существовали, однако, слои рабочего класса, жившие в крайней нищете. Так, по воспоминаниям современников, в начале XX в. в Санкт-Петербурге рабочие могли жить по 4 семьи в одной комнате площадью приблизительно 20 м^2.

После Октябрьской революции 1917 г. в России постепенно создается индустриальное общество со средним уровнем массового потребления. В стране формируется плановый способ производства и потребления товаров и услуг. Однако, по мнению ряда экономистов, настоящая научная теория планового ведения народного хозяйства за все годы существования советской власти так и не была разработана. В реальной экономике ярко проявлялись две особенности советской плановой системы:

1) постоянный дефицит товаров и услуг;
2) искусственное поддержание низких цен на товары массового потребления, что делало их доступными основной массе населения.

В результате сложилось расхождение государственных цен и цен свободного рынка: рыночные цены на товары и услуги намного превышали государственные.

Частые революционные изменения в политике и экономике России прямо отражались на сфере потребления. Ее развитие сопровож-

далось периодами оживления натурального хозяйства. Натуральное семейное производство — особенно для сельского населения — временами становилось единственной возможностью удовлетворить базовые потребности. Не раз вводилась карточная система распределения товаров и услуг и другие формы нормирования. Глубокая деформация человеческого поведения в условиях постоянной нехватки товаров и услуг была в юмористической форме описана, например, в произведениях М. Зощенко, И. Ильфа и Е. Петрова и других советских писателей.

Социалистическое государство почти полностью взяло на себя функцию снабжения населения СССР товарами и услугами. Так, частное предпринимательство в сфере услуг было крайне ограничено и носило в основном скрытый, теневой характер. Государство не сумело справиться с задачей обеспечения общественно-необходимого уровня потребления — особенно продуктов питания за счет внутреннего производства продовольствия. Несмотря на энергичные меры (импорт зерна, экспорт энергоносителей, дотации сельскому хозяйству) радикально улучшить продовольственное снабжение не удавалось. В этих условиях неудовлетворенность общественных потребностей резко ограничивала возможности удовлетворения личных потребностей большинства населения.

В период социалистического строительства в СССР индустриализация проводилась на фоне ограничения потребления крестьянства. Коллективизация сельского хозяйства не решила проблем потребления продовольствия. Источником питания для крестьян в большой степени становилось приусадебное хозяйство. Жители городов были вынуждены заниматься садоводством и огородничеством.

Организация потребления социальных и культурных благ также стала почти исключительной прерогативой государства. Литература и искусство развивались под жестким контролем цензуры.

Однако анализ экономических показателей приводит к выводу, что в последние десятилетия перед началом горбачевской перестройки были достигнуты самые высокие показатели потребления за весь период социалистического строительства. В стране начали формироваться некоторые черты «общества массового потребления».

Сравнение экономических показателей царской России и СССР выявляет рост потребления в стране. В царской России потребности в продуктах питания основной массы населения удовлетворялись только на минимальном уровне. **За период социалистического строительства СССР по параметрам потребления основных про-**

дуктов питания достиг уровня среднеразвитых государств мира. Однако потребление продуктов питания как в царской России, так и в СССР в несколько раз отставало от уровня наиболее развитых стран в соответствующие периоды. Это давало повод знаменитому оппоненту советской идеологии американскому политологу Збигневу Бжезинскому утверждать, что главная причина краха советской системы в СССР — «слишком малые успехи социализма» по сравнению, например, с более динамичным развитием стран «большой семерки». Национальная культура, включающая в себя культуру потребления, развивалась в СССР в условиях довольно сильной фрустрации базовых потребностей.

Наиболее крупных успехов СССР достиг в потреблении социальных и культурных благ (услуги здравоохранения, образования, учреждений культуры и искусства). По этим показателям страна приблизилась к уровню наиболее развитых государств мира.

Общая тенденция изменения характера потребления в России в XX в. иллюстрируется в табл. 1.

Таблица 1

Натуральная, товарная и непосредственно-общественная формы потребления в царской России и в СССР

	Натуральная	**Товарная**	**Непосредственно-общественная**
Царская Россия	38%	60%	2%
СССР	10%	70%	20%

Как видно из табл. 1, в ходе строительства социализма сильно уменьшилось натуральное потребление товаров и услуг, несколько выросло товарное и очень сильно — в 10 раз — непосредственно-общественное, связанное с распределением товаров и услуг через общественные фонды потребления без прямой зависимости от количества и качества труда. Таким способом обычно распределялись жилье, услуги здравоохранения, образования, спорта.

В условиях планового хозяйства удовлетворение потребностей, а также их формирование сильно зависело от государственной политики и тех экономических концепций, которые были положены в ее основу. Особенности понимания потребностей и потребления в советской экономической науке и в практической деятельности государства можно свести к следующим:

1. Вплоть до эпохи перестройки потребление вообще не рассматривали как производственное отношение и сферу экономической деятельности. Это тем более странно, что в классических трудах создателя идеологии Коммунистической партии — Карла Маркса — в качестве производственных отношений выделены отношения производства, распределения, обмена и потребления.
2. Потребление рассматривалось как второстепенная сфера общественной жизни; провозглашался абсолютный приоритет производства над сферами распределения, обмена и потребления. Пренебрежение сферой потребления проявилось, в частности, в «уравниловке» в оплате труда. Механизм потребления мало использовался для стимулирования развития труда и производства. Между тем, воздействие на потребление стимулирования производства широко применялось ведущими западными менеджерами уже в начале XX в. Так, Генри Форд объяснял, что он платит рабочим большую зарплату не только для поощрения за хорошую работу, но и для того, чтобы было кому покупать его автомобили. В советском руководстве понимание роли потребления в экономике стало формироваться только с увеличением внимания к сфере услуг и зарождением «общества массового потребления».
3. В течение всего периода социалистического строительства постоянно менялись приоритеты в оценке структуры потребления и роли ее составных частей. На первых его этапах роль нематериальных благ и сферы услуг недооценивалась. В 70-е гг. удалось достичь среднемирового уровня удовлетворения первичных потребностей основной массы населения, но приблизиться к уровню потребления ведущих стран мира не удалось. Тогда же была разработана концепция «социально-экономических отличий» социалистических стран от стран с рыночной экономикой, согласно которой достигать такого высокого уровня потребления вообще не требовалось. Эти отличия якобы выражались в том, что при социализме преобладает потребление социальных и культурных благ, а удовлетворение потребностей должно носить преимущественно «непосредственно-общественный», «нетоварный» характер (например, бесплатное распределение жилья или путевок на курорты).
4. В экономической теории и в практике государственного управления господствовала идея приоритета интересов общества над интересами отдельной личности. В сфере потребления это выражалось в применении нормирования — так называемых рациональных норм потребления, нормативов обеспечения населения товарами

и услугами. В обосновании этих норм преобладала «общественная» составляющая, слабо учитывавшая личные особенности потребления отдельных людей и даже специфику целых регионов. Так, в городах, возводившихся на ударных комсомольских стройках, предусматривалось такое же количество детских садов, школ и спортивных сооружений на 10 000 человек населения, что и в старых городах в центре России. Однако специфика возрастной структуры новых населенных пунктов (много молодых семей) приводила к нехватке услуг этих учреждений. Нормативы количества продавцов и официантов на 10 000 человек были в несколько раз ниже, чем даже в странах социалистического лагеря (Польша, Венгрия, Чехословакия, Болгария и др.), что опять же вызывало дефицит услуг. В действительности всевозможные нормативы и «рациональные нормы потребления» являются полезным ориентиром экономической политики, но при двух условиях. Во-первых, они должны быть научно обоснованы. Во-вторых, спрос и потребности людей определяются не только какими-то рациональными нормами: они сильно зависят также от платежеспособности, культурных традиций, моды и рекламных кампаний.

В эпоху горбачевской перестройки произошло обострение дефицита товаров и услуг. В то же время развитие индивидуального и кооперативного производства в конце 1980-х гг. показало, что товарный рынок и рынок услуг могут быстро пополниться за счет малых негосударственных предприятий, частного предпринимательства.

С 1992 г. («реформ Гайдара») Россия делает резкий скачок к «обществу массового потребления». Население широко втягивается в торговлю товарами, оказание услуг и их потребление. Расширяется ассортимент предметов потребления и видов услуг, впервые за многие десятилетия преодолевается дефицит. Потребление постепенно превращается в цель экономической деятельности. Возникает небольшой слой населения с очень высокими доходами, на основе его запросов формируется сектор престижного потребления (дорогая одежда и автомобили, дорогостоящий ремонт и строительство, элитные клубы и виды отдыха, особые бытовые услуги).

Параллельно с прогрессивными сдвигами в сфере потребления проявились и негативные социальные последствия проводимых реформ:

1. Падение потребления жизненно необходимых товаров и услуг, фрустрация насущных потребностей у большинства населения.

2. Усиление гедонистических наклонностей потребителей, акцент на простые удовольствия и развлечения, ослабление потребностей в развитии личности и творческих потребностей.
3. Увеличение распространения «неразумных», деструктивных потребностей, товаров и услуг для их удовлетворения (удовлетворение такого рода потребностей часто связано со всевозможной преступной деятельностью, ущемляющей законные права других людей).
4. Резкая дифференциация доходов и, следовательно, возможностей удовлетворения потребностей по регионам и социальным группам. Большой разрыв между богатыми и бедными.

В условиях реформ 1980–90-х гг. население России выработало три основных стратегии потребительского поведения:

1. Натурализация потребления товаров и услуг.

Это основной способ поддержания уровня автономного потребления в условиях неустойчивости денежных доходов. Он широко используется для обеспечения сельскохозяйственной продукцией. Бытовые услуги также могут быть оказаны в рамках домашнего хозяйства, минуя рынок. Самостоятельное производство продуктов питания дает возможность сельским жителям поддерживать более высокий уровень потребления, чем горожанам. В конце 1990-х гг. уровень натурального потребления за счет подсобных хозяйств в среднем по России достиг 12% в городе и 31% на селе[1].

2. Действия потребителей, направленные на повышение рыночных доходов.

В простейшем варианте — это работа по совместительству (сверхурочная) в одном или нескольких учреждениях. Кроме того, в структуре личных доходов продолжает уменьшаться доля заработной платы за счет появления доходов с капитала и ренты. Увеличивается доля доходов от собственности, финансовых операций и предпринимательской деятельности. Ряд экономистов высказывает предположение, что скрытые от налоговой службы и государственной статистики доходы в настоящее время могут быть не просто большими, но и преобладающими.

3. Участие в торговле импортом и потребление импортных товаров.

Структура потребления становится все более сложной и разнообразной, ассортимент товаров и услуг расширяется. Повышается доля

---

[1] См.: *Рылько Д., Демьяненко В.* Мировая продовольственная проблема: уроки для России // Мировая экономика и международные отношения. 1999. № 8. С. 30.

потребления товаров и услуг, характерных для постиндустриального общества — компьютеры и средства связи, а также соответствующие этой технике услуги, международный туризм и т. п. Возникает значительный отрыв потребностей и потребления (и в материальной, и в духовной сфере) от национальных традиций. В страну начинают проникать единые стандарты и традиции потребления, которые начали формироваться в европейском сообществе в конце XX в.

Поведение потребителей в современном мире довольно сильно зависит также от религиозных традиций. Буддизм, ислам, иудаизм и три главных направления христианства — православие, католицизм и протестантизм — предлагают своим адептам несколько разные системы ценностей, стратегии жизненного поведения и, следовательно, разные стандарты потребления. Даже люди, не разделяющие те или иные религиозные взгляды, находятся под влиянием выработанных церковью стандартов потребительского поведения. Это влияние происходит через сложившиеся в обществе традиции, семейное воспитание, подражание (конформистское поведение).

Наиболее распространенная в России идеология православной церкви включает в себя следующие установки потребительского поведения:

1. Цель потребления — не стимулирование производства, развитие способностей человека и т. п., а удовлетворение только основных, базовых потребностей (все должны есть «хлеб свой насущный»).
2. Необходимо разумное ограничение потребления и отказ от потребления постоянно возрастающей массы материальных благ, предлагаемых «обществом массового потребления».
3. Приоритетным для всех слоев общества должно быть приобщение к духовной и интеллектуальной сферам деятельности. Потребление духовных благ приоритетно по отношению к потреблению материальных. Ограничение в потреблении материальных благ может использоваться в целях духовного развития человека.
4. Целью духовного потребления является обретение душевного равновесия, которое достигается путем приобщения к православной системе ценностей.
5. Важнейшими потребностями являются стремление к гармоничным отношениям с природой и к потреблению натуральных продуктов.

Церковь сама по себе является своеобразной сервисной организацией, так как официально провозглашает своей целью удовлетворе-

ние религиозных потребностей верующих («духовное окормление» и т. п.). При этом священнослужители называют **религиозные** потребности **духовными**, хотя в действительности первые представляют собой одну специфическую разновидность духовных потребностей (существующую к тому же только у верующих людей). Важно иметь в виду, что религиозные взгляды потребителей оказывают влияние и на те потребности, которые удовлетворяются светскими сервисными организациями. Это влияние является наиболее сильным у представителей консервативных, традиционалистских течений — например, у староверов в России, у исламских фундаменталистов (которых в России сравнительно немного), у сторонников ортодоксального иудаизма. Их требования к службам сервиса связаны с разнообразными традициями данных религий — ношением определенной одежды, соблюдением особых правил гигиены, у мужчин — ношением бороды; иногда — с очень жесткой регламентацией поведения женщин (вплоть до запрета общения с кем-либо кроме близких родственников). Все эти особенности требуют самого скрупулезного учета при организации сервиса, так как нарушение традиций обычно вызывает у религиозных людей негативную и даже агрессивную реакцию.

В целом можно сделать вывод, что в России, как и в других странах, современные стандарты и традиции потребления являются результатом долгого исторического развития и без этой предыстории были бы необъяснимы. На них оказывают влияние экономика, культура, политика (например, государственное регулирование) и религия. Учет всех этих факторов необходим для организации и развития сервиса.

Кроме того, на сервисную деятельность оказывает влияние еще одна группа факторов, постоянно взаимодействующая с перечисленными здесь. Это особенности природной среды.

§ 4. Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность

В современной России на развитие потребления и сервисной деятельности влияет, как известно, общая экономическая и политическая ситуация в стране. В настоящее время (2005 г.) эта ситуация остается крайне сложной и противоречивой. С одной стороны, достаточно

широкие слои населения предъявляют стабильный спрос как на старые, так и на вновь возникающие виды услуг. С другой стороны, крупнейшие современные экономисты и социологи дали негативную оценку преобразований, проведенных в российском обществе за последние 15 лет (это, например, лауреаты Нобелевской премии по экономике М. Фридмэн, В. Леонтьев, Дж. Ю. Стиглиц). Выдающийся американский социолог Мануэль Кастельс много лет изучал ситуацию в постперестроечной России и провел ее глубокий критический анализ в особом разделе своего классического труда «Информационная эпоха»[1]. С его точки зрения, над Россией нависла угроза исключения из числа промышленно развитых государств и превращения на всю обозримую историческую перспективу в сырьевой придаток стран «Большой семерки» (вслед за африканским континентом, который необратимо «выпал» из системы глобальной экономики). О необходимости этого «исключения» России открыто говорят известный американский политолог Збигнев Бжезинский и ряд других крупных политических деятелей. В России фактически отсутствует эффективная поддержка науки, образования, здравоохранения и новейших высокотехнологичных отраслей промышленности, что составляет разительный контраст с политикой других стран, вступающих в эпоху постиндустриального общества. Не вдаваясь в анализ политических и экономических проблем, отметим, что их острота и нерешенность прямо влияют на развитие потребностей, потребления и сферы сервиса. В этой ситуации сервисным фирмам и службам необходимо, во-первых, быть готовыми к крупным изменениям в экономике и в других сферах общественной жизни, что может резко изменить условия потребления. Необходим постоянный анализ спроса и других значимых сдвигов, происходящих в обществе. Во-вторых, надо иметь в виду, что развитие сферы услуг прямо связано с постиндустриальной тенденцией в экономике (по Д. Бэллу, идет формирование «сервисной экономики») и объективно противодействует существующим в обществе разрушительным силам. Состояние сферы услуг — довольно точный барометр состояния современного общества в целом, сервис не может развиваться отдельно от всей общественной системы.

На развитие потребления в современной России влияют три крупных системных сдвига, которые происходят в экономике одновременно и развертываются параллельно друг другу:

---

[1] Русский сокращенный перевод: *Кастельс М.* Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М.: ГУ ВШЭ, 2000. С. 435–490.

1) переход от преимущественно государственно-планового механизма национальной экономики к преимущественно рыночному;
2) переход к «обществу массового потребления» как завершающему этапу развития индустриального общества;
3) переход от индустриального общества к постиндустриальному.

Происходящий в современном мире процесс глобализации приводит к увеличению мозаичности в развитии цивилизации. В прошлом существовали богатые и бедные страны и регионы, во многих странах — богатый север и бедный юг (Италия), богатые и бедные города. Распространение новейших постиндустриальных технологий приводит к тому, что труднопреодолимые границы начинают формироваться внутри каждой страны и города. В каждом городе появляются слои населения, которые освоили компьютерные технологии и стали участниками глобальной экономики. Другие члены общества — жители того же города, квартала, дома — этими технологиями не владеют и могут претендовать в лучшем случае на сравнительно простую, низкооплачиваемую работу. В развитых странах появляются разные слои рабочей силы: одни способны работать только на уровне доиндустриальных технологий, другие освоили индустриальные, третьи — постиндустриальные. Подобный разрыв всегда существовал, например, в США, где, по данным американских социологов, был и по сей день сохраняется слой из нескольких миллионов человек, которые практически неграмотны и неспособны к более или менее квалифицированному труду. В настоящее время слой малограмотного населения увеличивается и в России. По наблюдениям специалистов, постоянно снижается также качество общего среднего образования. Люди с низким уровнем образования и невысокими доходами будут формировать специфический спрос на услуги, отличающийся от спроса состоятельных и высокообразованных слоев населения.

Специфика потребления в России во многом определяется не только социальными, но и природно-географическими условиями, сильно отличающимися, например, от условий Западной Европы. В отличие от экономических, географические условия более стабильны и могут быть точно спрогнозированы на много лет вперед (за исключением, конечно, стихийных бедствий). Поэтому не так трудно определить особенности сервиса, вытекающие из природно-географических условий России. Правда, природные условия всегда взаимодействуют с менее стабильными экономическими, и результат этого взаимо-

действия, конечно, менее предсказуем, чем природные факторы сами по себе.

Природно-географическая специфика России выражается в следующих основных чертах:

- огромные пространственные масштабы страны;
- суровый климат на большей части территории;
- чрезвычайная изменчивость, нестабильность природных процессов и ограниченность так называемой эффективной территории (т. е. пригодной для комфортного проживания, «не рискованного» ведения сельского хозяйства и т. п.).

Эти природные особенности порождают социально-экономические последствия:

- обширность внутреннего рынка;
- высокие транспортные расходы;
- низкую плотность населения;
- более низкий удельный вес городского населения по сравнению с развитыми странами;
- многообразие стилей жизни и потребления, вытекающее из региональной специфики, разнообразие предметов потребления, рассчитанных на все времена года.
- высокий уровень потребления энергии;
- необходимость высокой самообеспеченности населения вблизи мест проживания, развития легкой, пищевой промышленности и сельского хозяйства по всей территории страны;
- потребность в ведении натурального хозяйства и в натуральном потреблении (особенно возрастает в период кризисов);
- потребность во втором жилье (дачах, садоводствах) для жителей городов.

Можно проследить, как перечисленные обстоятельства влияют на потребность в услугах и на специфику сервисной деятельности.

Все эти особенности создают дополнительные трудности для движения России к «обществу массового потребления», но не являются непреодолимой преградой на пути его достижения.

Переход к технологиям постиндустриального общества — в том числе в сфере сервиса — чрезвычайно выгоден для России. Дело в том, что ни низкая плотность населения, ни высокие транспортные расходы, ни потребность в натуральном потреблении не создают практически никаких дополнительных трудностей для движения ин-

формации в компьютерных сетях. При транспортировке высокотехнологичной продукции (электроника, компьютеры) доля транспортных расходов составляет незначительную часть цены товара. Для традиционных продуктов более старых, индустриальных технологий (угля, стали, цемента, зерна) транспортировка, наоборот, связана с большими расходами и организационными трудностями. Аналогичная ситуация складывается в сфере сервиса. Гарантийное обслуживание промышленной или бытовой техники (индустриальные технологии) в России всегда будет затруднено из-за больших расстояний. Движение же информации (постиндустриальные технологии) и информационный сервис, дистантное образование, дистанционное медицинское консультирование с помощью новейшего электронного оборудования никак не зависят от расстояний или качества дорог. Они одинаково успешно реализуются на расстоянии и в десять, и в десять тысяч километров.

В результате мы приходим к несколько неожиданному, но достоверному выводу: природно-географические особенности России делают особенно выгодным широкое внедрение технологий постиндустриального общества, в том числе в сфере сервиса. Переход к широкому использованию постиндустриальных технологий в производстве и товаров, и услуг позволяет нашей стране эффективно компенсировать негативные факторы природной среды. Для нас этот переход еще более важен и полезен, чем для развитых стран Западной Европы. Он мог бы создать лучшие условия для быстрого развития творческих способностей миллионов людей и для удовлетворения всего комплекса их потребностей. Можно, наконец, сказать, что вступление в постиндустриальную эпоху — важнейшая потребность современного российского общества.

Литература к главе 5

1. *Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж.* Поведение потребителей. 9-е изд. СПб.: Питер, 2002.
2. *Бэлл Д.* Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М.: Academia, 1999.
3. *Гужва Е. Г.* Макроэкономика. Теории потребления: Учеб. пособие для студентов специальности «Менеджмент» всех форм обучения. СПб.: СПб ГАСУ, 1995.
4. *Гужва Е. Г.* Потребление в России и СССР: проблемы теории и практики. СПб.: СПб ГАСУ, 2000.

5. *Кастельс М.* Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М.: ГУВШЭ, 2000.
6. *Михайлов Н. Н.* Социализм и разумные потребности личности. М.: Политиздат, 1982.
7. *Самсин А. И.* Социально-философские проблемы исследования потребностей. М.: Высшая школа, 1987.
8. *Смирнова Е. Т.* Сервисная деятельность (введение в сервисологию): Учеб. пособие. М.: МГУС, 2004.
9. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития. Т. 2. Экономика предприятий сферы услуг / Под ред. акад. Ю. П. Свириденко. М.: Кандид, 2001.

Вопросы для повторения

1. Какие существуют типы потребления?
2. Что такое благо?
3. Какими путями можно создать спрос на основе потребностей?
4. В чем особенности потребления доиндустриального общества?
5. Каковы особенности потребления в индустриальном обществе?
6. Каковы особенности развития потребностей в «обществе массового потребления»?
7. Каковы особенности потребления в постиндустриальном обществе?
8. Как исторически развивалось потребление в России и в СССР?
9. В чем особенности потребления в современной России и как они сказываются на развитии сервиса?
10. Как влияют на потребление и развитие сервисной деятельности природно-климатические условия России?
11. Каковы основные стратегии потребительского поведения в условиях российских реформ 80–90-х гг. XX в.?
12. Как влияют на потребление и сервисную деятельность религиозные традиции России?

5 – 2092

Глава 6

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОНЦЕПЦИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ И МЕТОДЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

§ 1. Классификация потребностей

Социологический и психологический подходы к концепции потребностей являются дальнейшей конкретизацией философского подхода. Они позволяют экспериментальными и статистическими методами исследовать изменения потребностей у отдельных людей, групп и социальных общностей. В социологии и психологии существует научная традиция изучения потребностей, хотя в целом эта тема разработана пока не очень подробно. Наиболее известными и удачными обычно признаются концепции потребностей, созданные американским психологом Абрахамом Маслоу, польским психологом Казимежем Обуховским и российским театральным режиссером и психологом П. М. Ершовым[1]. В данной главе мы будем опираться в первую очередь на их работы.

Сначала подведем некоторый итог предыдущему изложению и кратко перечислим существующие в настоящее время классификации потребностей.

Единой общепризнанной классификации потребностей не существует. Психологи даже были вынуждены отказаться от составления их полного списка, так как человеческие потребности очень многочисленны, они постоянно изменяются, возникают и исчезают. Тем не менее, существует несколько классификаций, позволяющих упорядочить и обобщить наши знания о потребностях, услугах и перспективах развития сервисной деятельности.

---

[1] См., например: *Маслоу А.* Мотивация и личность. 3-е изд. СПб.: Питер, 2003; *Обуховский К.* Галактика потребностей. Психология влечений человека. СПб.: Издательство «Речь», 2003; *Ершов П. М.* Потребности человека. М.: Мысль, 1990.

Психологи обычно делят потребности на **первичные**, или насущные, без удовлетворения которых человек вообще не может существовать, и **вторичные**, ненасущные, удовлетворение которых не является обязательным условием физического существования человеческого организма. С точки зрения философского, мировоззренческого подхода потребности могут быть разделены прежде всего на **материальные** и **духовные**. Материальные потребности делятся в свою очередь на относительно простые — **биологические** и более сложные — **социальные**. К биологическим относятся насущные потребности и некоторые ненасущные, связанные с функционированием человека как живого организма. Социальные потребности — это прежде всего потребность в труде и материальном общении (т. е. в обмене различными видами деятельности и материальными благами). Все духовные потребности являются социальными. Они существуют на трех уровнях: на уровне обыденного сознания, теоретического сознания и художественного сознания. К духовным относятся нравственные, правовые, эстетические и религиозные потребности, потребности в познании, образовании, воспитании и смысле жизни. Можно выделить также обобщенные потребности в научном и художественном творчестве, потребность в духовном развитии человека. Целостная, обобщенная (и материальная, и духовная) потребность общества на всех этапах его развития — это потребность в сохранении и развитии социальной жизни. Эта потребность существует как у отдельного индивида, так и у общества в целом. С точки зрения субъекта (носителя) потребности можно разделить на **индивидуальные**, **групповые** и **общественные**. Существуют потребности творческие и рутинные. В социологии используется разделение потребностей по сферам деятельности (потребности, связанные с трудом, познанием, общением, отдыхом), по функциональной роли (доминирующие и второстепенные, устойчивые и ситуативные). Все эти потребности выделяются по разным основаниям и их сложно свести в единую, логически взаимосвязанную систему.

Самая известная попытка систематизировать потребности — это иерархия потребностей А. Маслоу. Базовые (т. е. основные, наиболее общие и фундаментальные) потребности он расположил в виде пятиступенчатой пирамиды, начиная с насущных, без которых человеческий организм не может физически существовать, и кончая наиболее сложными — социальными. Вот эта знаменитая классификация:

1. Физиологические потребности.
2. Потребности в безопасности.

3. Потребности в любви и принадлежности.
4. Потребности в уважении.
5. Потребность в самоактуализации.

Маслоу считает, что потребности каждой последующей ступени становятся для человека актуальными только после того, как на достаточном уровне удовлетворены потребности предыдущей ступени. Так, после удовлетворения насущных физиологических потребностей (еда, одежда, жилище) человек обращает внимание на потребность в безопасности, затем — ощущает потребность в любви, после ее удовлетворения становятся важными и актуальными потребности в уважении и, наконец, в самоактуализации. Однако Маслоу подчеркивает, что высшие потребности могут приобретать столь большое значение для человека, что предыдущие, более насущные потребности отходят для него на второй план. Так, инженер, ученый или художник, увлекшись разработкой интересного проекта (т. е. занимаясь творческой самоактуализацией), может не обращать внимания на уважение окружающих, любовь, безопасность и даже на физиологические потребности — например, питаться урывками и чем придется. В то же время это игнорирование низших потребностей возможно только в некоторых ограниченных пределах: никакой полет творческой фантазии не освободит человека от необходимости есть, пить, дышать и т. п. Во взаимодействии потребностей разного уровня проявляются общие закономерности соотношения низшего и высшего, раскрытые в философских концепциях Гегеля, Маркса и некоторых ученых XX в. Высшее возникает на основе низшего и может оказывать на низшее обратное направляющее воздействие. Но высшее не становится абсолютно самостоятельным, так как существует только в рамках и пределах, которые установлены законами низшего. В применении к потребностям это выражается в том, что человеку необходимо удовлетворять физиологические потребности хотя бы на минимальном уровне, без этого человек не может существовать и заниматься деятельностью высшего, более сложного порядка.

В своей концепции Маслоу не только рассматривает психологические черты личности, но и устанавливает их связь с окружающей социальной средой. Удовлетворение базовых потребностей всех пяти ступеней прямо зависит от общественной системы, господствующих в ней политических взглядов и культурных традиций (роль экономического базиса Маслоу, в отличие от К. Маркса, специально не рассматривает). «Существуют определенные условия, представляющие непосредственные и необходимые предпосылки удовлетворе-

ния базовых потребностей. Такие предпосылки, как свобода слова, свобода делать то, что тебе хочется, если это не мешает другим, свобода самовыражения, свобода получения сведений и доступа к информации, свобода защищать себя, правосудие, справедливость, честность, дисциплина в группе, являются примерами предварительных условий для удовлетворения базовых потребностей... Угроза этим свободам вызывает реакцию чрезвычайного характера, как если бы существовала непосредственная угроза самим базовым потребностям. Человек склонен защищать эти условия, поскольку без них удовлетворение базовых потребностей делается невозможным или, по крайней мере, находится под серьезной угрозой. <...> Секретность, цензура, обман и блокирование коммуникации угрожает **всем** базовым потребностям»[1]. Следует, конечно, отметить, что все перечисленные Маслоу ценности и условия понимались в истории по-разному, а в своем развитом виде сложились только в современной западной цивилизации.

Вопреки распространенному мнению пятиступенчатая иерархия не содержит в себе все возможные базовые потребности. Одно из условий удовлетворения всех базовых потребностей — способность к познанию и потребность в познании. За пределами основной иерархии Маслоу выделяет еще одну, параллельно существующую иерархию потребностей — потребностей в познании, включающую в себя «желание знать» и «желание понимать». «Даже после того, как мы что-либо узнаем, мы стремимся узнать больше и больше, точнее и подробнее, с одной стороны, а с другой — стремимся расширить наши знания в области мировой философии, теологии и т. д. Этот процесс некоторые определяют как поиски смысла. А значит, нам следует постулировать желание постигать, систематизировать, организовывать, анализировать, искать связи и значения, создавать систему ценностей»[2]. Потребности в познании и осмыслении мира, а также эстетические потребности не образуют отдельной ступени в основной иерархии, а проявляются на каждой ее ступени.

Классификация потребностей А. Маслоу используется в менеджменте и маркетинге для изучения поведения потребителей. Так, авторы известной работы «Поведение потребителей» модифицируют иерархию Маслоу, приспосабливая ее к рынку товаров и услуг. Они выделяют следующие типы потребностей потребителей:

---

[1] *Маслоу А.* Мотивация и личность Указ. изд. С. 68–69.
[2] Там же. С. 71.

- физиологические потребности;
- потребности в безопасности и здоровье;
- потребности в любви и дружбе;
- потребность в финансовых ресурсах и стабильности;
- потребность в удовольствии;
- потребность в социальном имидже;
- потребность в обладании;
- потребность отдавать;
- потребность в информации;
- потребность в разнообразии[1].

Дадим более подробную характеристику базовых потребностей с использованием материала современной социологии и психологии.

§ 2. Физиологические потребности

Первый, наиболее фундаментальный пласт базовых потребностей человека – это физиологические потребности, удовлетворение которых необходимо для поддержания жизни. По своему происхождению они носят биологический характер, хотя и удовлетворяются всегда какими-либо социально обусловленными способами, сложившимися в той или иной культуре. Физиологические потребности называют также первичными, насущными и витальными (от латинского *vita* – жизнь; таким образом подчеркивается, что без их удовлетворения жизнь невозможна).

«Без сомнения, физиологические потребности доминируют над всеми прочими, – пишет о них А. Маслоу. – Более конкретно это означает, что основной мотивацией человека, которому в чрезвычайной степени недостает самого важного в жизни, в первую очередь будут являться физиологические потребности, чем любые другие. Человек, который нуждается в пище, безопасности, любви и уважении, скорее всего, будет желать пищи сильнее, чем всего остального». И далее: «Для человека, который до крайности, представляющей угрозу, нуждается в пище, нет других интересов, кроме еды. Он мечтает о еде, думает о еде, все его переживания связаны только с едой, он вспоминает только еду и желает только еду»[2]. Кроме потребностей в **еде** в группу насущных потребностей обычно включают по-

---

[1] См.: *Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж.* Поведение потребителей. Изд. 9-е. СПб.: Питер, 2002. С. 257–267.

[2] *Маслоу А.* Мотивация и личность. 3-е изд. СПб.: Питер, 2003.

требности в **одежде** и **жилище**. Некоторые физиологические потребности не являются насущными, так как человек может существовать, не удовлетворяя их, — как уже отмечалось, к их числу можно отнести потребность в сексуальных отношениях.

Однако определение насущных физиологических потребностей как потребностей в еде, одежде и жилище, часто приводимое психологами, является только предварительным и требует уточнений. Более полное перечисление этих потребностей приводит К. Обуховский: они включают **потребности в определенных химических веществах, температуре, кислороде для дыхания, в сне, пище, сенсорных раздражителях и обработке информации**. На примере насущных потребностей хорошо заметна общая закономерность: внимание людей привлекают лишь те потребности, которые не удовлетворены или требуют постоянных усилий для своего удовлетворения. Потребностей, которые легко удовлетворяются сами собой, обычно не замечают или вообще не считают их за потребности. Так, человек имеет потребность в силе тяжести, но она автоматически удовлетворяется действием гравитационного поля Земли и не кажется нам потребностью. Только освоение космоса заставило занимающихся этим специалистов осознать важность земного притяжения для организма. Космонавты испытывают из-за его отсутствия сильный дискомфорт, вынуждены заниматься специальными физическими упражнениями, вернувшись на Землю, испытывают трудности с передвижением. Аналогичным образом действует механизм осознания других потребностей. Так, потребность в чистом воздухе стала хорошо заметна только в индустриальном обществе из-за огромного увеличения выброса вредных веществ в атмосферу. (В крупных городах Японии полицейские иногда были вынуждены даже дежурить на улицах в кислородных масках). Сейчас эта потребность заметно влияет на медицинский, туристический и рекреационный сервис, а также сервис оборудования для кондиционирования воздуха.

Потребность в пище тоже осознается и удовлетворяется по-разному. Для многих африканцев она может быть удовлетворена только на минимальном уровне и превращается в вопрос жизни и смерти, а представители среднего класса в благополучных западных странах в настоящее время ее почти не замечают. В самом деле, кризисов со снабжением продовольствием там не было много десятилетий, а уровень материальной обеспеченности позволяет людям без труда приобретать все необходимые продукты. Закономерное снижение внимания к потребности вследствие ее длительного и полного удов-

летворения — важная особенность человеческой психики, которую необходимо иметь в виду при организации сервиса.

Тем не менее, в современном мире достаточно часто возникает **депривация** — т. е. недостаточное удовлетворение физиологических потребностей. Депривация потребностей ведет к **фрустрации** — сложному психическому состоянию гнетущего напряжения, тревожности, чувства безысходности и отчаяния. Длительная фрустрация насущных потребностей вызывает глубинные изменения в мировоззрении, а затем и в психическом здоровье отдельных людей и целых слоев общества. Поэтому, например, люди, длительное время испытывавшие голод, считают, что главная черта гуманного, справедливого общества будущего — изобилие еды. Это представление было широко распространено, например, в России в эпоху революций 1917 г. Многие люди были уверены, что при гарантированном наличии пищи они до конца жизни будут счастливы и больше ничего нового не пожелают.

Изменение человеческой личности под воздействием длительного голода затрагивает субъективную, эмоциональную составляющую и поэтому изучается не только объективными научными методами, но и средствами искусства (художественного познания). Наиболее подробное описание воздействия голода на личность дали, например, классик норвежской литературы Кнут Гамсун в романе «Голод», А. П. Платонов в романе «Чевенгур», Джек Лондон в рассказе «Любовь к жизни». Глубоко осмыслили феномен голода во время блокады Ленинграда (1941–1944) писатели Даниил Гранин и Олесь Адамович в «Блокадной книге».

Научное описание изменений личности в результате длительного голода дал в 1948 г. русский врач Л. А. Богданович на материале наблюдений времен Второй мировой войны. На различных стадиях голодания он обнаружил специфические болезненные изменения психики.[1] В результате очень длительного голодания изменения психики, вызванные дефицитом пищи, по-видимому, закрепляются, и происходят стойкие изменения личности. Они проявляются, например, в создании ненужных запасов еды. Многие ленинградцы, пережившие блокаду, утверждали, что не могут выбрасывать остатки пищи. Опыт длительного голодания перестраивает, конечно, не только отношение к еде, но и все поведение личности, манеру общения, систему ценностей и т. д.

---

[1] См.: *Обуховский К.* Галактика потребностей. Указ. изд. С. 97–98.

Наблюдения психологов показывают, что решающее значение имеет не только голод, но и отношение человека к нему, умение сохранять самообладание. «Среди людей, обреченных на длительный голод волею судьбы или по воле других людей, дольше живут те, кто не поддается панике, сохраняет спокойствие и положительное отношение к обществу»[1].

Глубокие изменения в человеческом поведении возникают при депривации не только потребности в пище, но и других физиологических потребностей. Так, наш мозг нуждается в поддержании необходимого минимума информации, поступающей из внешнего мира, что обнаруживается при попадании человека в необычную окружающую среду. Недостаток информации, воспринимаемой через органы чувств, или ее однообразие вызывают не только дискомфорт, но и глубокие физиологические нарушения в организме. Так, известен случай, когда японская фирма построила офисное здание с идеальной звукоизоляцией — в него вообще не проникали никакие внешние шумы. Однако полная тишина оказалась для служащих настолько тяжелой, что они не смогли работать в этом здании. Проводились также эксперименты по максимальному ограничению внешних раздражителей, воздействующих на органы чувств. В звукоизолированном помещении испытуемых погружали в ванну с температурой воды, равной температуре тела, надевали им светонепроницаемые очки и таким образом практически полностью перекрывали каналы, по которым в мозг идет зрительная, слуховая, осязательная, вкусовая и обонятельная информация. Оказалось, что человек в таких условиях теряет контроль над своими мыслями, ориентировку в строении собственного тела, у него начинаются кошмары и галлюцинации. В конце концов эксперимент прерывали из-за возникновения у испытуемых чувства панического страха. Даже частичное исключение притока свежих впечатлений приводит к значительным изменениям восприятия. Так, известный спелеолог Сиффр два месяца провел один в пещере в условиях дефицита зрительной информации и после этого целый месяц не мог различать синий и зеленый цвета. Участники антарктических экспедиций, тоже работающие в условиях однородной в зрительном отношении среды, начинали неправильно оценивать размеры предметов, скорости их движения и расстояния до них. Существует предположение, что возникновение галлюцинаций у людей, находящихся в пустыне, — это защитная реакция психики на крайнее однообразие окружающей среды. С помощью извлеченных

---

[1] *Обуховский К.* Галактика потребностей. Указ. изд. С. 103.

из памяти представлений организм пытается компенсировать опасную для него недостаточность потока внешней информации[1].

Помимо потребности в оптимальном потоке информации к физиологическим потребностям относится также потребность в движении, физической активности. Основные направления ее удовлетворения — это физкультура, спорт и туризм.

Подводя итог, следует отметить, что все виды сервисной деятельности неизбежно должны принимать во внимание физиологические, в том числе насущные потребности человеческого организма. Конечно, серьезные проблемы с удовлетворением потребностей в продовольствии или проблемы, вызванные сенсорной депривацией, возникают не так часто (например, в экстремальном туризме или при стихийных бедствиях). Однако тонкое и грамотное удовлетворение физиологических потребностей, создание комфортных условий для клиента (в том числе в контактной зоне) всегда является мощным фактором повышения эффективности и конкурентоспособности сервисной деятельности.

§ 3. Потребность в безопасности

После удовлетворения основных физиологических потребностей наиболее актуальной для индивида становится потребность в безопасности. Более детально ее можно определить как потребность в защищенности, стабильности, отсутствии страха, тревоги и хаоса; потребность сохранения физического и психического здоровья; потребность в структурированности и упорядоченности окружающего мира; в законе и регуляции социального поведения; в помощи и покровительстве и т. д. Стремление к безопасности может превратиться в первостепенную потребность человека и всецело определять его поведение.

Безопасность можно разделить на два вида: **простую физическую** безопасность и более сложную — **духовную и социальную** безопасность. Уже на уровне физической безопасности обнаруживается, что эта потребность по-разному воспринимается людьми и влияет на их поведение. Сервисная деятельность всегда сталкивается с потребностью в безопасности: это личная безопасность клиента (например, в туризме), безопасность функционирования технических средств и приспособлений, безопасность окружающей среды, имущества, де-

---

[1] См.: *Грановская Р. М.* Элементы практической психологии. 5-е изд. СПб.: Речь, 2003. С. 46-51.

нежных средств, информационная безопасность. Фирма, дающая надежные гарантии безопасности, берет на себя решение важных для клиента проблем и может приобрести большие преимущества в развитии своей деятельности.

Потребность в безопасности может удовлетворяться не только такими простыми и очевидными способами, как физическая охрана людей, имущества или защита информации. Социальный аспект безопасности включает в себя стремление иметь надежное место работы, счет в банке, различные страховки, социальные гарантии (здравоохранение, образование, пенсионное обеспечение). В обществе существует потребность не только в личной, но и в общественной безопасности — это государственная, финансовая, продовольственная безопасность страны. Недостаточное обеспечение государством этих направлений личной и общественной безопасности (что имеет место сейчас в России) закономерно повышает спрос на соответствующие сервисные услуги негосударственных организаций.

Наконец, в самом обобщенном виде стремление человека к безопасности выражается в предпочтении старых вещей новым и знакомого неизвестному. Поэтому с потребностью в безопасности связано даже стремление к формированию религиозного или философского мировоззрения. Религия или философия организуют знания о природе и обществе в логически связанное содержательное целое, взаимосвязанную систему. Тем самым мир становится более понятным и предсказуемым, а следовательно, менее опасным. В этом смысле удовлетворение потребности в познании приводит и к удовлетворению потребности в безопасности.

Стремление к сохранению мира постоянным и неизменным характерно для разных периодов истории общества. В своем крайнем, болезненном виде оно наблюдается в поведении больных некоторыми видами невроза. Страдающие ими люди всеми силами стремятся упорядочить и стабилизировать условия своей жизни так, чтобы ни в коем случае не могло возникнуть никаких неуправляемых и неожиданных явлений. Если же какое-то неожиданное событие происходит, такие больные считают его страшной угрозой своей безопасности и впадают в панику.

Представление об опасности всего нового и необычного широко распространено у народов и племен, находящихся на уровне первобытно-общинного строя. Так, известный этнограф Лев Николаевич Гумилев отмечал, что туземные племена очень плохо относятся к попыткам европейских миссионеров «усовершенствовать» примитивный уклад их жизни. К таким деятелям относятся враждебно, иногда

их просто убивают. Главная ценность для племени — сохранить устоявшийся уклад жизни, только это обеспечивает аборигенам безопасность и уверенность в будущем.

Неприязненное отношение к изменениям как к чему-то опасному широко распространено и в современном обществе. Так, социологи утверждают, что основным гарантом социальной стабильности является средний класс, составляющий большинство населения развитых стран. Основная политическая черта среднего класса — стремление к поддержанию стабильного, неизменного состояния всей общественной системы. Любые изменения представители этой группы населения считают потенциальной угрозой своей безопасности. Политтехнологи в странах Запада считают, что такие представления характерны для женщин-избирателей. Политики, желающие получить их голоса на выборах, часто делают ставку на неизменность старого направления деятельности государства, что вызывает симпатию у людей, озабоченных своей безопасностью.

Таким образом, одним из направлений развития сферы услуг является удовлетворение потребностей в безопасности. Во-первых, это составная часть всякой сервисной деятельности. Во-вторых, некоторые ее секторы прямо рассматривают поддержание безопасности как свою основную задачу (охрана личности и имущества, защита информации). В-третьих, потребность в безопасности косвенным путем удовлетворяют наука и образование, воспитание, деятельность религиозных организаций, средств массовой информации, медицинские, банковские, страховые и юридические услуги.

§ 4. Потребность в любви и принадлежности к социальной группе

Психологи разделяют потребность в любви и потребность в сексуальных отношениях, хотя эти две потребности глубоко взаимосвязаны. Так, К. Обуховский рассматривает потребность в сексе как явление **биологическое** (или физиологическое) — это компонент инстинкта сохранения вида, такая особенность человека, которая приводит к тому, что после достижения необходимой гормональной зрелости он способен получить специфические переживания и удовольствия[1]. Любовь же рассматривается как сложное **социальное** явление, имеющее, естественно, свои биологические основы и механизмы. Один из круп-

[1] См.: *Обуховский К.* Галактика потребностей. Указ. изд. С. 129–130.

нейших психологов и философов XX в. Эрих Фромм подчеркивает, что любовь является мощным способом преодоления одиночества индивида, установления его связи с миром других людей. «Словом, в человеке заложена глубочайшая потребность выбраться из тюрьмы своего одиночества»[1]. «Сексуальные контакты — явление естественное и нормальное, — продолжает Э. Фромм. — Но когда они используются только для преодоления своей отчужденности, они мало чем отличаются от алкоголизма и наркомании. Сексуальное удовлетворение становится отчаянной попыткой избежать тревоги и страха одиночества. Но результат оказывается плачевным, поскольку сексуальный акт без любви не может стать мостом над пропастью, разделяющей два человеческих существа. Разве что на краткий миг»[2]. Э. Фромм обращает внимание на исторические изменения представлений о любви: во все века они выражали уровень развития человеческой личности, состояние общества и те мировоззренческие концепции, которые в нем господствовали. Так, всем известно, что в Средние века эротическая любовь, ставящая во главу угла сексуальные отношения, рассматривалась как нечто греховное, а наиболее ценной и возвышенной объявлялась любовь к Богу. В обществе массового потребления (см.: гл. 5), основанном на производстве и потреблении большой массы товаров и услуг, пропагандировался идеал неких неиндивидуализированных, стандартных, связанных с потреблением одного и того же набора благ любовных отношений. Фромм сетовал по этому поводу: «Насаждается идеал неиндивидуализированной любви, поскольку современное общество нуждается в максимально схожих человеческих существах, повинующихся одним и тем же приказам, при этом полагая, что они действуют сообразно своим желаниям. Точно так же, как современная массовая технология нуждается в стандартизации изделий, социальному прогрессу требуется предельная нивелировка людей»[3]. В своей знаменитой работе «Искусство любить» (другой перевод: «Искусство любви») Фромм анализирует различные формы проявления любви и делит ее на несколько типов:

- любовь между родителями и детьми;
- братская любовь;
- материнская любовь;
- эротическая любовь;

---

[1] *Фромм Э.* Психоанализ и религия; Искусство любить; Иметь или быть? Указ. изд. С. 103.

[2] Там же. С. 104–105.

[3] Там же. С. 107.

- любовь к себе;
- любовь к Богу.

В нашем курсе невозможно, конечно, рассматривать любовь во всей сложности этого чувства и во всех ее проявлениях. Об этом уже написаны тысячи книг. Нас интересует один более узкий вопрос — связь между потребностью в любви и сферой услуг, существующей в современном обществе.

Как заметил Э. Фромм, даже самые интимные чувства человека формируются под воздействием общества с его экономикой, политикой, культурой, стереотипами поведения и т. п. В современном мире сложился целый сектор сферы услуг, так или иначе связанный с потребностью в любви и — несколько шире — с потребностью в общении людей между собой. Это сферы сервиса, организующие общение и передачу информации (в том числе посредством электронных технологий), всевозможные брачные агентства и клубы. Любовь и забота о других людях заставляет нас прибегать к услугам торговли, образования и здравоохранения (забота о детях), пользоваться услугами туристических фирм, театров, музеев и других учреждений, организующих досуг. Потребность в любви влияет на все человеческое поведение, поэтому к ее удовлетворению косвенно причастны все направления сервиса. Даже такая далекая от интимных переживаний вещь, как мобильный телефон, способствует развитию и удовлетворению этой потребности, так как создает очень удобный канал общения.

Различные товары и услуги могут использоваться как символы любви и заботы. Их производители тщательно культивируют символическое значение своей продукции. Так, реклама драгоценностей в США часто содержит указание на то, что они прямо связаны с чувством любви и могут сделать людей счастливее: «Докажите, как сильна любовь, не говоря ни слова». «Все существующие способы сказать "Я Вас люблю"»[1]. В России появилась реклама сети ювелирных магазинов, представляющая собой плакат с изображением девушки, недвусмысленно протягивающей руку ладонью вверх. Надпись на плакате предельно лаконична: «Любишь — докажи». Более тонкие намеки на потребность в любви и дружбе часто используются в рекламе туристических, образовательных и других видов услуг (так, на рекламе учебного заведения обычно изображаются улыбающиеся юноши и девушки, которые явно очень довольны обществом друг друга). Потребность в любви важна для человека, уже удовлетворив-

---

[1] См.: *Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж.* Поведение потребителей. Указ. изд. С. 260.

шего насущные потребности и потребность в безопасности. Поэтому намеки на ее удовлетворение всегда повышают интерес к товару или услуге.

Связь человека с другими людьми устанавливается на основе не только потребности в любви, но и целой группы близких к ней потребностей — в общении, в дружбе, в сотрудничестве, во взаимопонимании, в принадлежности к какой-либо социальной группе и т. п. В социологии существуют термины *ингруппа* и *аутгруппа*. Аутгруппа — это все «чужие», «не наши», к сообществу которых человек себя не относит. Ингруппа — это «свои», «наши», «мы» (моя семья, мои друзья, мои коллеги, однополчане, сослуживцы, земляки и т. п.). Любой человек стремится найти свою ингруппу (к которой он принадлежит) и установить в ней систему социальных связей, дружеских и деловых отношений. Для этого ему могут понадобиться самые разнообразные услуги: получение образования и навыков общения, свойственных данной группе, освоение ее образа жизни, приобретение предметов, которыми пользуются члены этого сообщества.

Подчеркивая важность потребности в контактах, общении, дружбе и сотрудничестве, А. Маслоу так писал о ситуации в современном ему обществе: «Мы по-прежнему недооцениваем огромную важность добрососедских отношений на общей территории, в клане, с людьми одного “сорта”, класса, компании, среди коллег. Мы большей частью забыли наши животные стремления сбиться в стаю, держаться вместе, объединиться, быть частью группы. Я уверен, что значительное и резкое увеличение количества групп социально-психологического тренинга, групп развития личности, сообществ, объединенных различными целями, возможно, отчасти мотивировано этой неутоленной жаждой контакта, близости и принадлежности. Такие социальные феномены могут быть результатом стремления справиться с растущими ощущениями отчуждения, холодности и одиночества, которые усугубляются растущей мобильностью, разрушением традиционных форм общности людей, разрушением семей, проблемой отцов и детей и устойчивым характером урбанизации... То же самое наблюдается в группах солдат, которых общая внешняя угроза заставила оказаться в обстановке неожиданного братства и близости, и которые могут впоследствии пронести эту близость через всю жизнь. Любое общество с благоприятными условиями должно удовлетворять эту потребность тем или иным путем, если оно хочет выжить и остаться здоровым».[1]

---

[1] *Маслоу А.* Мотивация и личность. Указ. изд. С. 66.

Потребности в любви, дружбе, общении, объединении людей в социальные группы существуют в любом обществе. Их обслуживают прямо или косвенно различные виды сервисной деятельности, которые изменяются и эволюционируют вместе с этими потребностями.

§ 5. Потребность в уважении

Все люди в современном обществе имеют потребность в стабильной, обоснованной и достаточно высокой самооценке. Она всегда опирается на признание и уважение со стороны окружающих. Человек комфортно себя чувствует только в том социальном окружении, которое поддерживает в нем чувство собственного достоинства и высокую самооценку.

Удовлетворение потребности в самоуважении вызывает чувство уверенности в себе, ощущение своей полезности, ценности, силы, признание своих способностей и полезных результатов деятельности, ощущение своей адекватности жизненной ситуации. Препятствия в реализации потребности в самоуважении ведут к появлению чувства неполноценности, слабости и беспомощности.

Ситуации, которые могут возникать в этой сфере человеческих потребностей, в юмористической форме были блестяще описаны Н. В. Гоголем. В его произведении «Повесть о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем» два старых друга навсегда стали врагами из-за одной-единственной неудачной фразы, показавшейся Ивану Ивановичу крайне унизительной. В удовлетворении потребности в уважении решающее значение играет, по-видимому, психологический компонент межличностного общения, а не экономические или какие-либо другие факторы. Поэтому особая роль в реализации этой потребности принадлежит этике делового общения, грамотной организации работы в контактной зоне.

На реализацию потребности в уважении непосредственно направлены всего несколько видов сервисной деятельности — например организация юбилеев, чествований, торжеств, вручение призов и наград. Однако косвенно эта потребность должна учитываться в проектировании всех услуг без исключения. Уважительное отношение к клиенту и к коллегам по бизнесу всегда остается значимым резервом повышения эффективности сервисной деятельности и привлекательности услуги.

Подчеркнутое уважение к коллегам, партнерам и клиентам проявляется как в психологически грамотно построенном общении, так

и в точном, своевременном, внимательном исполнении своих обязательств. Уважение к клиентам иногда может выражаться в довольно тонких формах. Так, от обслуживающего персонала отелей могут требовать подчеркнутой скромности в одежде: если клиент сочтет, что обслуживающие его люди выглядят изысканнее, чем он сам, это может быть воспринято как неуважение. Как показывают наблюдения специалистов по туризму, многие российские студенты, проходящие практику в отелях, считают унизительным для себя заниматься такой «грязной» работой, как уборка номеров. В странах Западной Европы культурные традиции совершенно другие. Так, в Германии студенты из очень богатых семей рассматривают даже самую непрестижную, «черную» работу в отеле как составную часть своей будущей профессии и выполняют ее, как и любую другую. Потребность в уважении в разных странах и социальных слоях реализуется по-разному, поэтому ее изучение совершенно необходимо при проектировании и оказании любой услуги для того или иного контингента клиентов.

§ 6. Потребность в смысле жизни и самоактуализации

Потребность в осмысленности своего существования и деятельности — наиболее сложная и комплексная потребность человека. Проблемой смысла жизни люди задались еще до наступления эпохи цивилизаций — они создали мифологическое и религиозное мировоззрение, дававшее человеку этот смысл и ориентиры деятельности (см.: гл. 2, § 1). А. Маслоу отмечал, что удовлетворение базовых потребностей само по себе еще не дает такого смысла и жизненных ориентиров[1]. А. Камю назвал вопрос о смысле жизни неотложнейшим из всех стоящих перед человеком вопросов[2]. К. Обуховский обсуждает трагедию человека, жизнь которого после удовлетворения насущных потребностей теряет смысл и бесцельно «колеблется от ситуации к ситуации»: «Некоторые утверждают, что им этого хватает. Они достаточно упростились, чтобы не ставить жизни особых требований. Они воспринимают ее такой, какой она становится, и какими они становятся для себя изо дня в день. На самом деле эти люди только притворяются, что им этого достаточно. Зачастую они обманывают самих себя и имитируют отсутствие интереса к тому, что вы-

---

[1] См.: *Маслоу А.* Мотивация и личность. 3-е изд. СПб.: Питер, 2003. С. 24.
[2] *Камю А.* Миф о Сизифе. Эссе об абсурде. Указ. изд. С. 31.

ходит за рамки повседневных событий. Этих притворщиков выдают повторяющиеся приступы хандры, привыкание к затуманивающим разум химическим веществам или зависимость от того, кому они должны и хотят верить, чтобы ослабить чувство потерянности. Часто у них появляется иррациональная агрессия по отношению к другим людям и к самим себе. Один гусарский офицер так обосновал решение о самоубийстве: "Надоело уже — утром одевайся, вечером раздевайся, потом снова одевайся..."»[1]. Никакого смысла, кроме регулярного одевания и раздевания, в его жизни, видимо, не осталось. Такая бессмысленность существования — причина многих человеческих трагедий и самоубийств.

Абрахам Маслоу считает, что после удовлетворения физиологических потребностей, потребностей в безопасности, любви и уважении неизбежно обостряется потребность в самоактуализации. «Даже если все названные потребности удовлетворены, — пишет он о первых четырех, — часто (если не всегда) мы можем ожидать, что вскоре вновь возникнут беспокойство и неудовлетворенность, если человек не занимается тем, для чего он создан. Музыканты должны создавать музыку, художники должны писать картины, поэты — сочинять стихи, чтобы оставаться в согласии с собой. Человек **должен** быть тем, чем он **может** быть. Люди должны сохранять верность своей природе. Эту потребность мы можем назвать самоактуализацией»[2]. Этот термин «относится к желанию людей реализовать себя, а именно к склонности проявить в себе то, что в них заложено потенциально. Эта склонность может быть определена как желание в большей степени проявить присущие человеку отличительные черты, чтобы достичь всего, на что он способен... На этом уровне очень высока степень индивидуальных различий. Однако общим свойством потребностей в самоактуализации является то, что их появление обычно опирается на некую предварительную удовлетворенность физиологических потребностей, а также потребностей в безопасности, любви и уважении»[3]. Много лет исследуя людей с ярко выраженной потребностью в самоактуализации, Маслоу составил список свойственных им отличительных черт личности. К таким чертам он отнес:

- адекватное восприятие реальности;
- принятие мира таким, каков он есть;

---

[1] *Обуховский К.* Галактика потребностей. Психология влечений человека. Указ. изд. С. 15–16.

[2] *Маслоу А.* Мотивация и личность. Указ. изд. С. 68.

[3] Там же.

- спонтанность и естественность поведения;
- центрирование на решении тех или иных проблем, а не на своем «Я»;
- склонность к уединению;
- автономию, т. е. относительную независимость от физического и социального окружения;
- свежесть восприятия обыденных явлений действительности;
- особые эмоциональные переживания («пиковые переживания»);
- чувство единства и родства всех людей;
- скромность и уважение к окружающим;
- избирательность в общении и особый стиль межличностных отношений;
- строгое следование избранным для себя моральным стандартам;
- превращение средств достижения той или иной цели в интересную творческую деятельность;
- чувство юмора;
- креативность, т. е. самостоятельный и творческий стиль деятельности;
- сопротивление приобщению к чуждым для себя культурным нормам;
- наличие многочисленных мелких недостатков и несовершенств;
- формирование собственной самостоятельной системы ценностей;
- целостность личности и отсутствие в ней разрушительных противоречий, гармония внутреннего мира и поведения.[1]

Учитывая все эти особенности, можно довольно легко представить себе, какие услуги будут предпочтительны для личностей, ими обладающих, и какие требования такой человек будет предъявлять к сервису. Повышение уровня жизни и усложнение жизненных задач, стоящих перед гражданами развитых стран, будет, вероятно, приводить к увеличению количества людей-«самоактуализаторов» и к превращению их стиля поведения (в том числе в сфере услуг) во все более и более массовый.

Однако смысл жизни и самоактуализация — не всегда одно и то же. Сам А. Маслоу считает, что самоактуализаторов сравнительно немного. Как в таком случае определить смысл жизни всех остальных людей и возможно ли дать хотя бы приблизительно классификацию основных подходов к определению смысла жизни?

---

[1] См.: *Маслоу А.* Мотивация и личность. Указ. изд. С. 189–212.

Нам представляется, что одна из возможных классификаций таких подходов может быть основана на теории социального действия выдающегося немецкого социолога Макса Вебера (1864–1920).

По мнению М. Вебера, все действия людей можно оценить с точки зрения их механизмов и мотивации. Его социологическая модель включает четыре типа социального действия:

1) традиционное;
2) аффективное;
3) ценностно-рациональное;
4) целерациональное.

Попробуем кратко определить, какое отношение к потребностям и услугам возникает на основе каждого из этих типов социального действия.

1. **Традиционное** действие наиболее широко распространено в племенах туземцев и у народов, стоящих на доиндустриальной стадии развития. Оно полностью ориентировано на выполнение норм, правил и традиций, которые человек освоил в процессе воспитания. Люди еще не анализируют смысл тех или иных приемов поведения. Этнографы, изучавшие племена туарегов, которые населяют пустыню Сахара, столкнулись именно с таким стилем деятельности. Согласно традициям туарегов, мужчина должен всегда закрывать лицо специальной повязкой (открытыми остаются только глаза). У других народов такого поведения требуют, как известно, только от женщин. Когда у туарегов спрашивали, почему они сохраняют такой странный обычай, последние вообще не понимали смысл вопроса и отвечали: повязку носят потому, что лицо мужчины должно быть закрыто повязкой. Вопрос «почему?», побуждающий найти причины и рациональные объяснения, человеку с таким мировоззрением еще не понятен. Смысл жизни при этом понимается как строгое соблюдение того порядка, который существует, безо всякого понимания его смысла. Просто «так надо», «так положено», «так принято», «так мы должны поступать». Подобный стиль поведения существует и в современном развитом обществе: многие люди видят цель и смысл жизни в том, чтобы делать «то, что положено», вести себя «так, как надо». Здесь смысл жизни полностью задается исторически сложившейся традицией, которую человек не пытается понять, а просто исполняет. Отношение к потребностям и услугам здесь тоже полностью предсказуемо и всецело определяется сложившимися на данный момент

традициями. Освоение чего-то нового в любой сфере деятельности при этом крайне затруднено. Этот стиль поведения и соответствующее ему представление о смысле жизни сыграли свою роль, упорядочивая поведение людей в древних обществах. Однако в эпоху становления постиндустриального типа цивилизации подобная жизненная ориентация становится недостаточной, слишком примитивной (хотя и продолжает играть положительную роль). В то же время люди с таким мировоззрением легче других становятся жертвами всевозможных идеологических манипуляций, зомбирования и т. п.

2. В условиях преобладания **аффективного** типа действия человек принимает решения на основе своих желаний, настроений и капризов. Смысл жизни понимается им как возможность оторваться от традиций, делать то, что «я хочу», свободно проявлять свои личные вкусы и интересы, а не следовать каким-то навязанным другими людьми стандартам. Это похоже на эпикурейский стиль поведения (см.: гл. 2, § 4). Потребности человека, пути их удовлетворения и спрос на услуги становятся менее предсказуемыми, так как личность стремится проявить себя, действовать на основе своих желаний (за которыми, конечно, все равно стоит необходимость удовлетворения насущных потребностей). Подростки, формирующиеся как самостоятельная личность, обычно тяготеют именно к такому пониманию смысла жизни и к соответствующему стилю поведения.

3. При **ценностно-рациональном** типе социального действия человек считает наиболее важным для себя следовать какой-либо идее. Эта идея имеет самостоятельную ценность, порой даже бóльшую, чем жизнь человека или большого количества людей. Смысл жизни отдельной личности понимается как необходимость служения этой идее, воплощения ее в жизнь. Такой стиль поведения и соответствующее ему понимание смысла жизни объединяет людей с очень разным по содержанию мировоззрением — религиозных фанатиков, революционеров, ученых, художников, поэтов, музыкантов, которые видят смысл своего существования в бескорыстном служении науке или искусству. Офицер может служить своему народу, мать — своим детям, инженер — воплощению в жизнь своих технических идей и изобретений. Человек с таким пониманием смысла жизни будет оценивать свои и чужие потребности, а также услуги, предлагаемые сервисными организациями, с точки зрения их соответствия его идее или цели. Хорошо и ценно то, что соответствует ей, плохо — то, что мешает ее реализации. Если попытаться со стороны оценить эффективность и разумность такого поведения, потребуется прежде всего проанали-

зировать ту идею или принцип, на которых базируется данное понимание смысла жизни. Ясно, что идеи могут быть самыми разными по содержанию — от возвышенных и гуманистических до человеконенавистнических (расистских, фашистских и т. п.).

4. При господстве **целерационального** типа действий человек определяет смысл своей жизни более гибко и индивидуально. Этот смысл зависит от той конкретной жизненной ситуации, в которой он находится и которую стремится рационально осмыслить, понять. Жизненная ситуация меняется, поэтому она требует постоянного анализа, осмысления. На основе этого осмысления личность может выстраивать стратегию своей деятельности, намечать цели и методы их достижения, которые соответствуют нашему мировоззрению и конкретной жизненной ситуации. Для человека, действующего таким путем, невозможно потерять смысл жизни — этот смысл всегда можно переформулировать и переосмыслить с учетом изменившихся условий. Примерно такого понимания смысла своего существования придерживаются и те люди, которых А. Маслоу называет самоактуализаторами. Люди, выработавшие подобное мировоззрение, обладают сложной, постоянно изменяющейся системой потребностей и предъявляют спрос на разнообразный набор услуг, отвечающих конкретным потребностям развития личности на данном жизненном этапе и в данной конкретной ситуации.

Наиболее интересная психологическая концепция развития смысла жизни и представлений о нем разработана Казимежем Обуховским.

С точки зрения К. Обуховского, потребность в смысле жизни начинает формироваться у человека в детстве и может пройти следующие фазы:

1. Предварительную.
2. Фазу идентификации.
3. Фазу космической потребности в смысле жизни.
4. Фазу зрелой концепции смысла жизни.

Рассмотрим эти фазы подробнее.

1. На предварительной фазе ребенок начинает формулировать вопросы об окружающем мире и о себе самом. В этих вопросах, которые он задает взрослым, постепенно появляются попытки понять причины, значение и цель тех или иных явлений («Что это такое?», «Зачем нужна мама?», «Зачем луна?», «Что бы было, если бы ты ме-

ня не родила?», «Почему бывает война, если Бог милостив?»). Здесь закладываются предпосылки постановки вопроса о смысле жизни.

2. Фаза идентификации наступает у школьников младших классов. «Молодой человек начинает чувствовать желание обосновать смысл себя» и «легче всего он находит его в виде идентификации с кем-то, кто, по его оценке, является “осмысленным”»[1]. Действительно, проще всего не выдумывать какой-то смысл самому, а найти у других его правильное понимание. Стремление объединяться в группы и организации, имеющие общие задачи и занятые осмысленной деятельностью, является типичным для подросткового возраста. Это могут быть рокеры, фанаты футбольного клуба, поклонники рокпевца или группы, всевозможные экстремистские организации с различными идеологиями, дворовые компании, учащиеся престижного учебного заведения, члены спортивной команды или команды КВН и т. п. Идентификация с членами своей группы требует активной деятельности, защиты общих ценностей и отрицания системы ценностей других групп. Отсюда — вражда и открытые конфликты между такими сообществами (панки против скинхедов, болельщики одного клуба против болельщиков другого и т. п.). «Эти виды идентификации — первый признак появления потребности в смысле жизни, выражающейся в стремлении к осмыслению эмоционального контакта. Важной особенностью идентификации является то, что в определенных условиях она достаточно полно имитирует смысл жизни и может остаться у индивида на всю жизнь как способ самоопределения. В этом случае она блокирует дальнейшие фазы развития смысла жизни, а значит, и путь к развитию личности»[2]. Так, взрослый человек может видеть основной смысл своей жизни в том, что он «болеет» за спортивную команду или вместе со старыми друзьями ездит на рыбалку и ходит в баню. Все потребности такой личности будут тяготеть к эталонам и стандартам, принятым в его группе. Для спортивных фанатов и членов других, похожих на них, сообществ особенно важны услуги, связанные с принадлежностью к данному сообществу (специфический внешний вид, времяпрепровождение, использование «культовых» предметов). Фанатичные сторонники религиозных организаций тоже находятся на этом уровне осознания смысла жизни.

3. На так называемой космической стадии человек пытается сформулировать смысл жизни в виде неких общих для всех абстрактных

[1] *Обуховский К.* Галактика потребностей. Указ. изд. С. 255–256.
[2] Там же. С. 258–259.

идей. Личность еще не может уловить и понять свой собственный, индивидуальный смысл, ограничиваясь универсальными мировоззренческими утверждениями о природе мира и человека вроде «мир является...», «самое важное для людей...», «людьми управляет...». Человек на этой стадии может «зацикливаться» на реализации какой-то идеи, кажущейся ему единственно заслуживающей внимания. Тем не менее, даже такое статичное понимание смысла позволяет ориентироваться в окружающем мире и вырабатывать более самостоятельную стратегию поведения, чем в стадии идентификации с другими.

4. Наконец, зрелая концепция смысла жизни состоит в том, что человек находит свой собственный, индивидуальный смысл и учится его развивать. Смысл жизни не является застывшим комплексом идей и представлений, одинаковым и для ребенка, и для взрослого, и для старика. «Изменения личности должны происходить, поскольку существование личности является процессом и ее стабильное состояние невозможно... Даже данный извне смысл жизни определенное время исполняет роль стабилизатора и фактора сопротивляемости, только в этом случае важность жизни зависит в основном от обстоятельств. Когда смысл жизни собственный, поскольку следует из самостоятельной концепции жизни, то к этим достоинствам добавляется шанс осуществления творческой адаптации, а значит, и развития личности. Этого шанса никто никому не может дать. Полнота жизни зависит от самой личности»[1].

Человек, который углубляет и конкретизирует смысл своего существования на каждом новом этапе жизни, обладает гармоничной, постоянно развивающейся системой потребностей. Его спрос на услуги соответствует реальным нуждам и в то же время индивидуализирован в соответствии с особенностями его неповторимой личности и того этапа развития, который эта личность в настоящий момент переживает.

Как отмечалось в главе 5 (см.: гл. 5, § 2), в постиндустриальном обществе впервые возникла экономическая возможность широкого распространения индивидуального стиля потребления. Его психологический механизм — формирование развитой самостоятельной личности с глубокой, зрелой концепцией смысла своего существования. В этой ситуации постоянное усложнение сферы услуг и повышение требований общества к их разнообразию и качеству становится исторической неизбежностью.

---

[1] *Обуховский К.* Галактика потребностей. Указ. изд. С. 274–275.

Литература к главе 6

1. *Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж.* Поведение потребителей. 9-е изд. СПб.: Питер, 2002.
2. *Грановская Р. М.* Элементы практической психологии. 5-е изд. СПб.: Речь, 2003.
3. *Ершов П. М.* Потребности человека. М.: Мысль, 1990.
4. *Маслоу А.* Мотивация и личность. 3-е изд. СПб.: Питер, 2003.
5. *Обуховский К.* Галактика потребностей. Психология влечений человека. СПб.: Речь, 2003.
6. *Смирнова Е. Т.* Сервисная деятельность (введение в сервисологию): Учеб. пособие. М.: ГОУ ВПО «МГУС», 2004.
7. *Фромм Э.* Психоанализ и религия; Искусство любить; Иметь или быть? Киев: Ника-Центр, 1998.

Вопросы для повторения

1. Какие существуют классификации человеческих потребностей?
2. Каковы последствия депривации и фрустрации физиологических потребностей?
3. В чем заключается потребность в безопасности и как она влияет на поведение человека?
4. Как Эрих Фромм характеризует потребность в любви?
5. В чем заключается потребность в принадлежности к социальной группе?
6. Как проявляется и удовлетворяется потребность в уважении?
7. Какие существуют концепции смысла жизни?
8. В чем состоит потребность в самоактуализации (по А. Маслоу)?
9. Проанализируйте, в чем могут состоять особенности спроса на услуги у людей-самоактуализаторов?
10. Как удовлетворение или неудовлетворение каждой из перечисленных групп потребностей влияет на отношение к сфере услуг?

Глава 7

СТРУКТУРА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

«Сервис — это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями».[1]

Потребности человека разнообразны и образуют сложно структурированную систему. Сервисная деятельность также разделяется на большое количество направлений (сфер, форм, секторов и т. п.). Структура сервисной деятельности должна в общих чертах повторять структуру потребностей, соответствовать ей. Так, материальным и духовным потребностям соответствуют два направления сервисной деятельности — материально-ориентированная и духовно-ориентированная. Наличие индивидуальных, групповых и общечеловеческих потребностей выражается в существовании иерархии форм сервисной деятельности, охватывающей различные общности людей:

- уровень микрорайона (бытовое обслуживание и ремонт);
- уровень района;
- уровень города (транспортная система);
- уровень региона внутри государства;
- уровень отдельного государства (правовые услуги, финансовая система, здравоохранение, образование);
- уровень региона, группы государств;
- общемировой уровень (на нем пытаются действовать средства массовой информации и сервисные службы транснациональных корпораций).

---

[1] Сервисная деятельность: Учеб. пособие / Под общ. ред. В. К. Романович. 3-е изд. СПб.: Питер, 2005.

Сфера услуг имеет постоянно развивающуюся структуру. В ней можно выделить крупные направления деятельности, которые сохраняются в течение длительного времени. В России эти направления официально зафиксированы в Общероссийском классификаторе услуг населению ОК 002-93.[1] Классификатор включает в себя следующие группы услуг:

01 — бытовые услуги;
02 — услуги пассажирского транспорта;
03 — услуги связи;
04 — жилищно-коммунальные услуги;
05 — услуги учреждений культуры;
06 — туристские и эксплуатационные услуги;
07 — услуги физической культуры и спорта;
08 — медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;
09 — услуги правового характера;
10 — услуги банков;
11 — услуги в системе образования;
12 — услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;
80 — прочие услуги.

Подробные обзоры основных классификаций услуг содержатся в трудах специалистов Московского государственного университета сервиса[2]. Так, согласно одной из наиболее распространенных классификаций можно выделить пять укрупненных видов сервисной деятельности:

- технический сервис;
- технологический сервис;
- информационно-коммуникативный сервис;
- транспортный сервис;
- гуманитарный сервис.

Вопрос о **методах** сервисной деятельности не очень хорошо исследован и требует специальных пояснений.

---

[1] Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93. М., 1995.

[2] См.: Сфера услуг: проблемы и перспективы развития. Т. 1. Формирование сферы услуг / Под ред. акад. Ю. П. Свириденко. М.: ВЕГА ИНТЕЛ XXI, 2000; *Смирнова Е. Т.* Сервисная деятельность (введение в сервисологию): Учеб. пособие. М.: ГОУ ВПО «МГУС», 2004.

Метод — это способ осуществления какой-либо деятельности, совокупность приемов и операций, необходимых для теоретического и практического освоения действительности. В применении к сфере услуг метод сервисной деятельности можно, следовательно, определить как способ оказания услуг, совокупность приемов и операций, позволяющих оказывать услуги и удовлетворять потребности клиента.

Обычно на методы деятельности не обращают особого внимания, тем более если они давно сложились и применяются почти автоматически. Однако в сложных и кризисных ситуациях, возникающих в деятельности служб и предприятий, обнаруживается, что специальный анализ и корректировка методов деятельности позволяют повысить ее эффективность, а иногда помогают найти выходы из сложившейся кризисной ситуации.

Сервисная деятельность, как и потребности людей, которые она удовлетворяет, отличается сложностью и комплексностью. Поэтому в ней используется большой набор разнообразных методов, связь между которыми может быть отдаленной и опосредованной.

Методы удовлетворения потребностей можно, прежде всего, разделить на две группы: общие, применяемые в различных сферах человеческой деятельности, и специфические, которые возникают и разрабатываются именно в сфере сервиса (хотя потом могут частично заимствоваться в других областях деятельности общества).

К общим можно отнести, прежде всего, наиболее фундаментальные методы, необходимые для любой успешной деятельности, — метод объективного подхода и метод рассмотрения любых явлений в их изменении и развитии. (На языке философии это материалистический и диалектический методы). На первый взгляд, они могут показаться банальными, само собой разумеющимися. Но это ошибочное, упрощенное мнение. Так, метод объективного подхода требует адекватно, неискаженно осмысливать ситуацию, действовать в соответствии с законами природы, человеческой психики и принимать во внимание закономерности функционирования технических систем. В реальности нередка ситуация, когда руководитель или рядовой работник дают ошибочную оценку происходящему — мнениям и настроениям потребителей, качеству услуги, возможностям техники или коллег по работе, возникающим конфликтным ситуациям и т. п. Общий метод объективного подхода должен быть конкретизирован через специальные методы и методики сервисной деятельности, которые дают возможность принимать правильные решения и достигать поставленных целей. Диалектический метод ориентирует на анализ

любой ситуации в ее развитии. Так, если мы будем планировать приобретение технических средств для оказания услуг на основе сегодняшних потребностей, не учитывая их изменений (насколько возможно их предусмотреть), то спустя какое-то время можно оказаться в кризисной ситуации. Поэтому в любой сфере деятельности общества осуществляется прогнозирование и предвидение с учетом направлений изменения существующей ситуации.

К общим методам относятся также системный подход, необходимый для организации деятельности в сфере услуг (особенно на долгое время и в крупных масштабах) и близкий к нему синергетический метод (синергетика — общая теория самоорганизации, или теория эволюции и самоорганизации сложных систем).

Частные, более конкретные методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей можно, с нашей точки зрения, классифицировать на основе главных видов профессиональной деятельности работников сервиса[1]:

1. *Методы эксплуатационно-технологической деятельности.* Сюда входит разработка технологического процесса оказания услуги, зависящего от свойств используемых материалов и от поставленной цели (какой результат мы должны получить). Для услуг, направленных непосредственно на организм человека, необходимы методы воздействия, учитывающие его особенности.
2. *Методы производственно-управленческой деятельности.* Сюда входят психологические методы организации общения с клиентами и между сотрудниками сферы услуг, экономические (например, статистические) методы планирования и оценки процесса оказания услуги, а также технические методы воздействия на организм человека или на используемые для удовлетворения потребностей приборы и материалы.
3. *Проектно-конструкторская деятельность* использует специфические методы конструирования и проектирования, методы сбора и анализа информации.
4. *Методы экспертно-аудиторской деятельности* — это методы тестирования, оценки, измерения и сравнения приемов и результатов оказания услуги с существующими нормами и стандартами.
5. *Методы научно-исследовательской деятельности в сервисологии* — это в основном общенаучные методы наблюдения, эксперимента,

---

[1] См., например: *Смирнова Е. Т.* Сервисная деятельность (введение в сервисологию). Указ. изд. С. 31–32.

моделирования, анализ, синтез, метод системного анализа. Специфика сферы услуг проявляется здесь в разработке особых стратегий и алгоритмов обслуживания: связанные с ними методы используются только в сервисной деятельности.

Таким образом, методология сервисной деятельности представляет собой синтез сложного набора общих и специфических методов, представляющих практически все сферы человеческой деятельности. Только такой комплексный подход создает условия для качественного удовлетворения потребностей человека.

Литература к главе 7

1. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93. М., 1995.
2. Сервисная деятельность: Учеб. пособие / Под общ. ред. В. К. Романович. 3-е изд. СПб.: Питер, 2005.
3. *Смирнова Е. Т.* Сервисная деятельность (введение в сервисологию): Учеб. пособие. М.: ГОУ ВПО «МГУС», 2004.
4. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю. П. Свириденко. Т. 1. Формирование сферы услуг. М.: ВЕГА ИНТЕЛ XXI, 2000.
5. *Черников В. Г.* Человек и его потребности / Учеб. пособие. Рыбинск: РГАТА, 2003.
6. *Хаксевер К., Рендер Б., Мердик Р.* Управление и организация в сфере услуг: Пер. с англ. / Под ред. В. В. Кулибановой. СПб.: Питер, 2002.

Вопросы для повторения

1. Какие существуют способы классификации услуг?
2. Что такое метод? Какие общие методы используются во всех сферах человеческой деятельности?
3. Как можно классифицировать методы оказания услуг?

Сергей Владимирович Орлов

Человек и его потребности

Серия «Учебное пособие»

Главный редактор *Е. Строганова*
Заведующий редакцией *Л. Винокуров*
Руководитель проекта *М. Трофимова*
Выпускающий редактор *Е. Егерева*
Литературный редактор *Е. Пурицкая*
Художественный редактор *Е. Дьяченко*
Корректоры *Н. Першакова, Н. Шелковникова*
Верстка *Л. Егорова*

Лицензия ИД № 05784 от 07.09.01.

ООО «Питер Принт», 194044, Санкт-Петербург, пр. Б. Сампсониевский, д. 29а.

Налоговая льгота — общероссийский классификатор продукции ОК 005-93, том 2; 95 3005 — литература учебная.

Подписано в печать 24.11.05. Формат 60×90/16. Усл. п. л. 10. Тираж 3500. Заказ № 2092.

Отпечатано с готовых диапозитивов в ООО «Типография Правда 1906». 195299, С.-Петербург, Киришская ул., 2.

Тел.: (812) 531-20-00, (812) 531-25-55